



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “POLICÍA NACIONAL”

CARRERA: SEGURIDAD PÚBLICA

“ALTO ÍNDICE DELICTIVO EN LA ZONA TURÍSTICA DEL CENTRO HISTÓRICO DEL DMQ, LO QUE AFECTA A LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS QUE VISITAN EL SECTOR EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015, Y LA PROPUESTA DE UNA GUÍA DE SEGURIDAD PARA REDUCIR EL PROBLEMA”.

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN SEGURIDAD PÚBLICA**

LAGLA CHILUISA FREDY ORLANDO

MSc. MARINÉALA JARAMILLO

D.M. de Quito, 04 de Julio de 2015



Alto índice delictivo en la zona turística del Centro Histórico del DMQ, lo que afecta a los turistas nacionales y extranjeros que visitan el sector en el primer semestre del año 2015, y la propuesta de una guía de seguridad para reducir el problema.

2015

CERTIFICACIÓN

**Trabajo de Graduación presentado previo a la Obtención del título de
Tecnólogo en Seguridad Pública.**

En mi calidad de Directora del trabajo de titulación desarrollado por el señor **LAGLA CHILUISA FREDY ORLANDO**, estudiante de la carrera de seguridad pública para optar por el título de **TECNÓLOGO EN SEGURIDAD PÚBLICA**, cuyo título es:

“ALTO ÍNDICE DELICTIVO EN LA ZONA CENTRO HISTÓRICO DEL DMQ, LO QUE AFECTA A LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS QUE VISITAN EL SECTOR EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015, Y LA PROPUESTA DE UNA GUÍA DE SEGURIDAD PARA REDUCIR EL PROBLEMA”.

Considero que el trabajo presentado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que se designe.

En la ciudad D.M. de Quito a 26 de mayo de 2015

.....
MSc. Marinéala Jaramillo
DIRECTORA

REPÚBLICA DEL ECUADOR

POLICÍA NACIONAL

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “POLICÍA NACIONAL”

REGISTRO INSTITUCIONAL NO. 17-039P

“ALTO ÍNDICE DELICTIVO EN LA ZONA CENTRO HISTÓRICO DEL DMQ, LO QUE AFECTA A LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS QUE VISITAN EL SECTOR EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015, Y LA PROPUESTA DE UNA GUÍA DE SEGURIDAD PARA REDUCIR EL PROBLEMA”.

POR: LAGLA CHILUISA FREDY ORLANDO

El presente Trabajo de Graduación de **TECNÓLOGO EN SEGURIDAD PÚBLICA**, luego de cumplir con todos los requisitos normativos, se aprueba, en nombre del Instituto Superior Tecnológico “Policía Nacional”, en la ciudad del D.M. de Quito, a los 26 días del mes de mayo de 2015.

NOMBRE

.....

FIRMA

C.C.....

NOMBRE

.....

FIRMA

C.C.....

NOMBRE

FIRMA

C.C.....

AGRADECIMIENTO

Con trabajo esmero y dedicación he logrado culminar de forma satisfactoria el presente trabajo expreso mi agradecimiento a todos quienes han contribuido para que pueda lograr mi objetivo que Dios Todo poderoso como ser Supremo premie su valiosa colaboración, lo que me ha permitido alcanzar un éxito más en mi vida profesional, a los docentes del ITSPN y especialmente a mi Directora de Tesis, MSc. Marinéala Jaramillo.

Gracias

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicarlo al Ser Supremo Dios, quien ha sido siempre y en cada momento mi fortaleza, pues con ellos éxitos verdaderos son los que se obtienen con sacrificio diario y en base a la continua preparación y superación. De igual forma, dedico el presente trabajo con profundo amor y cariño a mi apreciada y abnegada madre, quien me han enseñado que el secreto del éxito es la honestidad, a mi familia y amigos.

Freddy Orlando

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido del presente trabajo de investigación de Graduación presentado previo a la obtención del título de Tecnólogo en seguridad pública me corresponde, y mediante la presente en forma voluntaria, capaz ante la ley realizo una cesión exclusiva de todos los derechos al INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA POLICÍA NACIONAL para que el presente trabajo forme parte del patrimonio intelectual del ISTEPN y lo utilice conforme crea conveniente

FREDY ORLANDO LAGLA CHILUISA

C.C. 0502666258

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	I
Certificación de aprobación de la directora	III
Aprobación del tribunal	IV
Agradecimiento	V
Dedicatoria	VI
Declaración expresa.....	VII
Índice general.....	VIII
Lista de gráficos	IX
Lista de tablas	X
Lista De Ilustraciones	XI
Abstract.....	XII
Resumen.....	XIII
Índice	XIV

LISTA DE GRÁFICOS

Grafico 1 Calle de Ronda	19
Grafico 2 Plaza de San Francisco y sus alrededores.....	20
Grafico 3 Calle de las Siete Cruces.....	21
Grafico 4 Iglesia de la Compañía de Jesús	21
Grafico 5 Plaza Grande y sus alrededores.....	22
Grafico 6 Catedral Metropolitana de Quito	23
Grafico 7 Realización de Encuesta	95
Grafico 8 Realización de Encuesta	95
Grafico 9 Inducción a la ciudadanía	96
Grafico 10 Inducción a miembros policiales	96

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Denuncias realizadas (Centro Histórico).....	11
Tabla 2: Sexo	41
Tabla 3: Usted considera que existe robo a turistas en el Centro Histórico de Quito	42
Tabla 4: Considera usted que los turistas al visitar el Centro Histórico de Quito se encuentran seguros.....	44
Tabla 5: Cree usted que el robo a turistas afecta la imagen del Centro Histórico de Quito.....	45
Tabla 6: Considera que el robo a turistas ha incrementado en el Centro Histórico de Quito en los últimos años	46
Tabla 7: Cree usted que existe seguridad en el Centro Histórico de Quito	47
Tabla 8: Considera usted que la Policía Nacional realiza un trabajo acorde a la protección al turista	48
Tabla 9: Considera usted que el Centro Histórico de Quito existe patrullaje preventivo de los miembros de la Policía Nacional	50
Tabla 10: Usted recomienda a los turistas medidas de autoprotección	51
Tabla 11: Considera usted que una propuesta sobre medidas de seguridad turística servirá para la seguridad de los turistas	52
Tabla 12: De dónde proviene	53
Tabla 13: Es la primera que visita el Centro Histórico de Quito	54
Tabla 14: Sí le robaron: qué tipo de objetos le sustrajeron	55
Tabla 15: A qué hora le robaron.....	56
Tabla 16: El robo fue con violencia	57
Tabla 17: Usted conoce sobre medidas de seguridad y autoprotección	58
Tabla 18: Conoce cómo funciona el sistema de Vigilancia de la Policía Nacional.....	59
Tabla 19: La Policía se ha presentado, para darle información de seguridad	60
Tabla 20: Cuál cree que es el mejor medio para que le informen los policías de las estrategias de seguridad	62
Tabla 21: Considera que el Centro Histórico de Quito es Seguro	63
Tabla 22: <i>Presupuesto</i>	85

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	41
Ilustración 2	43
Ilustración 3	44
Ilustración 4	46
Ilustración 5	47
Ilustración 6	48
Ilustración 7	49
Ilustración 8	50
Ilustración 9	51
Ilustración 10	52
Ilustración 11	53
Ilustración 12	54
Ilustración 13	55
Ilustración 14	57
Ilustración 15	58
Ilustración 16	59
Ilustración 17	60
Ilustración 18	61
Ilustración 19	62
Ilustración 20	63

ABSTRACT

Now a day the insecurity has become in a social problem that affect to the habitants specialty foreigner in Quito down town correctly studies, about illicit acts against tourists are increasing, at the moment, of path or guide tours likewise doesn't exist projects, strategies about national and foreigners security, this entails than exist people who committing crimes than affect the image of a country the Quito city.

Is planning to make a touristic security guide to nationals and foreigners tourist, thus providing in the crimes preventions as well as motivate the habitants, tourist cooperation and participation who visit this zone.

RESUMEN

En la actualidad la inseguridad se ha convertido en un fenómeno social que afecta a los habitantes en especialmente a los turistas extranjeros en la Zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, de acuerdo al reciente estudio, los actos delictivos en contra de los turistas se incrementan al momento de realizar los recorridos o tours, igualmente no existe proyectos, estrategias de seguridad para los turistas nacionales y extranjeros, esto conlleva que existan personas que se dedican a cometer hechos delictuales que afecta la imagen del país y de la ciudad de Quito.

Se plantea la planificación de una guía de seguridad turística para los turistas nacionales y extranjeros, de esta forma aportar con la prevención de los hechos delictuales así como incentivar la cooperación y participación a los habitantes, turistas que visitan esta Zona turística.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL.....	2
Antecedentes	2
Problema.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos:.....	3
Justificación.	4
CAPÍTULO I	5
1. MARCO TEÓRICO.	5
1.1. Antecedentes investigativos.....	5
1.2. Fundamentación Técnico - Científico.....	14
Centro Histórico de Quito.....	17
1.2.4 Plan de seguridad para turistas que se establecen en otros países.	25
1.3 Fundamento legal.	27
1.4 Marco Conceptual.....	29
CAPÍTULO II	33
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	33
2.1 Fuentes de información.	33
2.2 Diseño de la Investigación.	34
2.3 Plan de Muestreo.....	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	38
2.5 Trabajo de campo.....	39
2.6 Procesamiento de la información.....	41
CAPÍTULO III	65
3. PROPUESTA.....	65

3.1 Tema.....	65
3.2 Antecedentes de la propuesta.	65
3.3 Justificación.	68
3.4 Objetivos.....	68
3.3.1 Objetivo General.	68
3.3.2 Objetivos Específicos.	69
3.5 Desarrollo de la Propuesta.....	69
3.5.1 Guía de recomendaciones de seguridad durante la visita a la ciudad de Quito.....	69
3.5.2 Información básica del lugar turístico.	71
3.5.3 Números Telefónicos Importantes.....	71
3.5.4 Recomendaciones para su estancia placentera.....	72
3.5.5 Consideraciones para tener en cuenta sobre la Movilidad en Quito..	80
3.5.6 Derechos y Obligaciones de visitantes y turistas.	82
3.6 Presupuesto.....	85
3.7 Conclusiones y Recomendaciones.....	85
3.7.1 Conclusiones.	85
3.7.2 Recomendaciones.....	86
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
4.1 Conclusiones.	87
4.2 Recomendaciones.	88
5. Glosario.....	88
5.1 Net-grafía y bibliografía.....	88
5.2 Anexos.	91

INTRODUCCIÓN

La actividad turística ha alcanzado un importante papel dentro del desarrollo del país, es por ende que se convierte el turismo como motor de una parte de la economía para los ecuatorianos, es así que el turismo establece una actividad que está despertando mucho interés en las políticas gubernamentales así como en las iniciativas privadas. En este sentido el Ecuador es uno de los países más ricos del planeta en términos de diversidad biológica y posee una importante diversidad cultural, cuenta con lugares turísticos en todo el territorio Nacional. En el Distrito Metropolitano de Quito tenemos el Centro Histórico donde ofrece impresionante arquitectura construida desde el siglo XVI. Posee plazas de material volcánico, grandes edificios representativos, monasterios, conventos, iglesias que adornan la estética barroca y gótica y es el hogar de museos llenos de la representación de su historia, sin embargo la seguridad es un rol substancial para la protección de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la zona del Centro Histórico, existe una problemática de inseguridad que afecta a la economía del país, debido a actos delictivos cometidos contra los turistas, es necesario la implementación de estrategias de prevención teniendo como referencia a la Policía Nacional como política de estado encargada de la seguridad ciudadana y el orden público. Por esta razón el siguiente trabajo se encuentra enmarcado en prevenir y contrarrestar los actos de afectación a los turistas nacionales y extranjeros para de esta manera llegar a conformar como país seguro.

MARCO CONTEXTUAL

Antecedentes.

Los actos delictivos de inseguridad que afecta a los turistas nacionales y extranjeros, como en la mayor parte de los países del mundo, el país se ve afectado por esta problemática de delitos hacia los turistas. Es muy preocupante el incremento de diferentes modus operandi de robo hacia los turistas nacionales y extranjero, en la Zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, Según el diario “La Hora de Quito” publicado el 11 Enero 2014, la Policía que trabaja en Quito reforzó la seguridad en varias paradas de la Ecovía, en el sector de El Panecillo, y en ciertas intersecciones del Centro Histórico que, según los visitantes, lucen desoladas. Es por esta razón las autoridades planifican una reunión con alrededor de 100 jefes de seguridad de las embajadas para planificar estrategias y reforzar la seguridad del turista. Así mismo Fuentes del Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional explican que la intención es realizar operativos en hoteles para verificar si existen cámaras de seguridad y los respectivos documentos personales. La seguridad destaca los mecanismos que se implementan desde estas instituciones, a través del Estado se deben establecer políticas más drásticas para el ingreso por las fronteras como Colombia y Perú; solicitud del pasaporte y pasado judicial.

El 26% de los robos y hurtos a turistas ocurren en el Centro Histórico, por lo tanto se evidencia un incremento del 22% de las denuncias receptadas que van del año 2013 al 2014, datos proporcionados por la oficina del Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional, la presentación de soluciones a este tema permitirá idear proyectos de seguridad turística para lograr un turismo sostenible, que contribuye a la comunidad en los aspectos económicos y socioculturales.

Problema.

¿La propuesta de una guía de seguridad para los turistas nacionales y extranjeros que visitan la zona turística del Centro Histórico del DMQ, influye en la reducción de los actos ilícitos que se generan en contra de estas personas en el primer semestre del año 2015?

Objetivos:

Objetivo General.

Conocer el índice delictual en contra de los turistas nacionales y extranjeros, existentes en la Zona Centro Histórico del DMQ, mediante el levantamiento de información aplicando técnicas e instrumentos de recolección de datos, a los turistas extranjeros y a la habitantes inmersa en el problema de inseguridad, a fin de proponer una guía de seguridad turística en beneficio de estas personas y de esta manera minimizar el índice delictivo, a partir de julio del 2015.

Objetivos Específicos:

Levantar la información estadística de los actos ilícitos generados en contra de los turistas nacionales y extranjeros, en las diferentes unidades policiales de la Zona Centro Histórico de Quito.

Aplicar una encuesta a los turistas extranjeros y a la ciudadanía de la zona Centro Histórico de Quito.

Elaborar una guía de seguridad turística en función de los resultados obtenidos en la investigación.

Justificación.

El desarrollo socio-económico de una ciudad está ligado en gran parte al turismo nacional e internacional; el Centro Histórico de Quito, Patrimonio de la Humanidad, donde se ha llevado múltiples actos de gran importancia para la existencia del Ecuador y donde están las construcciones que trascienden en la historia, por ser testigos vivos de la naciente Patria; es por esta razón que el Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, es el sitio que los turistas visitan y son ellos los que alimentan y viabilizan el desarrollo sostenido.

Quien visita este lugar turístico, viene a observar las majestuosas construcciones antiguas, sus templos, plazas, museos, entre otras; al cual los organismos de poder le han dado cabida para su cuidado y mantenimiento; logrando mantener vivo sus edificaciones. Pero de igual manera como existe crecimiento, desarrollo; concurren personas que se dedican a ejercer actos de comercios lícitos y positivos; también hay quienes se aprovechan del turista y tratan de asaltarlos o de cometer cualquier hecho delictual, lo cual disminuye la afluencia de turistas o les limita a circular con libertad y confianza; ocasionando pérdidas económicas para los comerciantes y la ciudad.

Al desarrollar una guía de seguridad turística para los visitantes nacionales y extranjeros que concurren diariamente a la zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, pretende que ellos conozcan medidas de seguridad y no se conviertan en presas fáciles para la delincuencia. La imagen del Ecuador, de Quito, del Centro Histórico se potenciará como un lugar seguro; los comercios tendrán mayores ingresos y la Policía Nacional tendrá un mayor control de la seguridad.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO.

1.1. Antecedentes investigativos.

La seguridad turística:

“Es la protección de la vida, salud, e integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras, e involucra una serie de aspectos que podemos englobar básicamente en ocho puntos:” (GRUNEWALD, Seguridad turística - Departamento de seguridad turística).

“Seguridad Pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes” (GRUNEWALD, Seguridad turística - Departamento de seguridad turística).

“Seguridad Social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.” (GRUNEWALD, Seguridad turística - Departamento de seguridad turística).

“Seguridad Médica: sistema de prevención, emergencia y protección que permite la asistencia médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico” (GRUNEWALD, Seguridad turística - Departamento de seguridad turística).

“Seguridad Informativa: sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino” (GRUNEWALD, Seguridad turística - Departamento de seguridad turística).

“Seguridad Económica: sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica”.(GRUNEWALD, Seguridad turística - Departamento de seguridad turística)

“Seguridad de los Servicios Turísticos: sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico” (GRUNEWALD, Seguridad turística - Departamento de seguridad turística).

“Seguridad en Eventos: sistema que permite la protección durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino” (GRUNEWALD, Seguridad turística - Departamento de seguridad turística).

“Seguridad Vial y del Transporte: sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo“ (GRUNEWALD, Seguridad turística - Departamento de seguridad turística).

El Turismo como fuente de Ingreso:

El Ecuador es un país con una alta potencia turística y hacer del turismo la primera fuente de ingresos no petroleros, hasta el 2018, es el principal reto que se ha impuesto el Ministerio de Turismo.

El sector turístico es un alto generador de ingresos, pues el turismo externo en el Ecuador genera 4 millones de dólares diarios y solo en el 2014 generó 1.487 millones de dólares, es decir el triple de lo que generaba el 2006. El turismo interno, según la Ministra, genera 900 millones de dólares a la economía nacional y, por ahora, es la tercera fuente de ingresos no petroleros del país. También destacó el hecho de que el turismo sea un alto generador de empleo, pues uno de cada 20 empleos en Ecuador es de turismo y agregó que en el sector turístico el 77% de la fuerza laboral corresponde a las mujeres. Asimismo, reveló que la llegada de extranjeros al Ecuador crece más rápido que el promedio mundial y dos veces más que el promedio de la región. En el 2014, al país llegaron un 14% más personas que el 2013. Durante el primer trimestre del 2015 arribaron a Ecuador un total de 416.037 turistas, evidenciando un crecimiento del 6.4%. A marzo del 2015, en el país se registra un total de 405.819 empleados en el sector turístico (alojamiento y servicio de alimentación) alcanzando un crecimiento del 16,3% frente al mismo período del año pasado. (Macias, 2015)

La Comisión de Desarrollo Económico de la Asamblea Nacional se reunió con la Ministra de Turismo, Sandra Naranjo, para conocer sobre las cifras que generó el turismo en 2014 y sobre el avance de la campaña 'Ecuador Potencia Turística', que impulsa esta cartera de Estado, donde el turismo generó 1.487 millones de dólares en 2014, por lo constituye un gran potencial económico para el país al ser la tercera fuente de ingresos no

petroleros después del camarón y los servicios empresariales. En este sentido explicó que para el país, el turismo es un instrumento clave para el desarrollo social y económico a largo plazo por lo que se busca posicionar a Ecuador como potencia turística y sea reconocido por la excelencia y calidad de sus servicios. “La meta para 2018 es convertir al turismo en primera fuente de ingresos no petroleros” (Macias, 2015).

Presencia policial y de seguridad privada uniformada

Si bien indicamos que la seguridad es una impresión de orden subjetivo, la misma que sustenta en percepciones objetivas y reales. La asistencia de recursos humanos policiales de seguridad es el mejor ejemplo de esto. La presencia de los mismos dan tranquilidad al visitante y, mejor aún, si el efectivo policial de seguridad habla su mismo idioma, contribuyendo así a la información del turista.

Problemas del turista.

El turista en muchas ocasiones no denuncia los hechos delictuales, sufridos en contra de su integridad, por lo general no lo hace, para no desaprovechar el tiempo, por lo que es importante señalar que los problemas del turista deben ser atendidos rápidamente, ya que su tiempo, estadía es corto y no lo pretende continuar con el trámite legal.

Brindar seguridad turística de calidad.

Habiendo señalado los aspectos más valiosos sobre la seguridad de la defensa al turista, de quien visita el país, haremos una reseña de aquellas condiciones mínimas con las que debe cumplir un servicio de seguridad turística de calidad.

Personal de seguridad capacitado.

Se debe interactuar con el visitante que permita conseguir información no perceptible por la simple observación. Esto quiere decir que todos los agentes de seguridad deberían por lo menos saber lo básico en idiomas, es suficiente con que una persona por instalación o servicio esté debidamente capacitada en este aspecto, por ejemplo en un hotel, en un centro comercial, etc.

Trabajo vinculado entre los diferentes estamentos turísticos y sus con empleados

La asistencia de seguridad no puede ser indiferente a las necesidades del lugar en el que presta servicio y esto es similar a todos los puestos de servicios que preste el agente de seguridad. Muchas veces, la convivencia entre el personal del lugar y el personal de seguridad se ve afectada cuando unos obstaculizan en el trabajo del otro, por ejemplo cuando una medida de seguridad es evadida por comodidad o cuando el agente de seguridad causa retrasos de algún tipo, revisando bultos o requiriendo datos de ingreso o salida de personas y mercadería.

Mantenimiento del orden.

Muchas veces encontraremos con turistas que realizan reclamos de diferentes tipos en formas exageradas y violentas, casos como estos deben ser solucionados inmediatamente y con discreción. Esto se encuentra con frecuencia en hoteles, agencias de viajes, provocando altercados que contribuyen a una mala imagen, en lugar turístico afectando al resto de los turistas.

Análisis de la Zona Turística Centro Histórico de Quito.

Las causas de delitos contra los turistas nacionales y extranjeros en la Zona del Centro Histórico de Quito, es el Robo, asalto a personas, micrográfico y problemas de convivencia que causan riñas en donde existe elevado consumo de alcohol, son los principales delitos que se registran en el Centro Histórico de Quito. Además se debe mencionar que en la actualidad los delitos se cometen con asesinatos y causando daño a la integridad de las personas, aun cuando éstas reaccionan pasivamente frente a las amenazas (Fernando Q. , 2015).

En el Centro Histórico de Quito se proporcionan los servicios integrados de justicia en el sector de las Tres Manuelas, en donde funcionará Fiscalía, Juzgados de Contravenciones, Niñez, Adolescencia, Comisarías de Género y Registro Civil. Ahí se podrán presentar denuncias ya sean de hurto, lesiones menores, pérdida de documentos y destrucción de la propiedad privada, todo con apoyo de las unidades policiales. Entre las competencias del Municipio, se plantea la capacitación de comités de seguridad, así como la instalación de alarmas comunitarias en barrios. Dentro de las acciones integradas para controlar la inseguridad en lo referente a la indigencia se reformará los sistemas de acogida.

La Policía Nacional a través del Servicio de Seguridad Turística brinda seguridad y información a los turistas nacionales y extranjeros, donde con su recurso humano, logístico, presta servicio de patrullajes preventivos en los lugares turísticos de la zona Centro Histórico de Quito, aplicando estrategias de seguridad, como carpas de seguridad e información turística, oficinas de asistencia al turista, de esta manera contrarrestando los actos ilícitos que afectan a los visitantes en este sector.

Denuncias realizadas en el Centro Histórico de Quito.

Según datos estadísticos de la oficina del Servicio de Seguridad Turística Policía Nacional, el 26% de los robos y hurtos a turistas ocurren en el Centro Histórico, las zonas de mayor problemática son la calle de la Siete Cruces, Plaza Grande y sus alrededores, la Plaza de San Francisco, la Ronda, San Blas. Tenemos con menor incidencia las calles Junín, Oriente y Esmeraldas, por lo tanto se evidencia un incremento del 22% de las denuncias receptadas que van del año 2013 al 2014.

Tabla 1: Denuncias realizadas (Centro Histórico).

CENTRO HISTÓRICO	AÑO	
	2013	2014
ROBOS	129	176
HURTOS	86	99
TOTAL	215	275

Fuente: SST – Policía Nacional.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Organismos de control.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para difundir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas. (Turismo O. M., 2013).

La OMT protege la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo, que contribuye al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, disminuyendo a la vez sus posibles impactos negativos, promover el turismo como herramienta para conseguir los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas (ODM), orientados a reducir la pobreza y a originar el desarrollo sostenible mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo.

Los miembros que figuran en la OMT son 156 países, 6 miembros asociados y más de 400 Miembros Afiliados que constituyen al sector privado, a instituciones de enseñanza, a agrupaciones de turismo y a autoridades turísticas regionales.

Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”

Tiene el compromiso de desarrollar y promocionar turísticamente el Distrito Metropolitano de Quito, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, teniendo a promover las mejores prácticas de calidad,

sostenibilidad e innovación en la comunidad y la ciudad. Nuestra trayectoria, respaldada por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, ha dejado constancia de responsabilidad económica, social y ambiental siempre brindando un trato cálido y amable tanto al ciudadano, como al visitante de Quito. Quito Turismo revela su compromiso con la sociedad a través de nuestra misión y visión empresarial, alineados con la ciudad con el fin de dar un trato de calidad y excelencia a todos nuestros grupos de interés, de esta manera cumplimos responsablemente como la entidad oficial de turismo que representa y promocional a la ciudad a nivel nacional e internacional.(Quito, 2014).

Base Legal.- El 5 de mayo de 2010, en el Registro Oficial N° 186, se publicó la Ordenanza Metropolitana N° 309 que crea la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, de derecho público, cuya misión previa a la aprobación de este Plan Estratégico es:

Gestionar el destino turístico de forma sostenible, buscando equilibrio territorial e incidencia nacional; a través del diseño, desarrollo, asistencia técnica, promoción y comercialización de los productos turísticos del distrito, con la participación de todas las formas de organización de la producción y ciudadanía, en beneficio de la experiencia de los visitantes nacionales y extranjeros (Quito, 2014).

La empresa Quito Turismo, es la encargada de planificar y ejecutar programas, proyectos, planes, y actividades afines con la regulación y control del ejercicio de las actividades turísticas en el Distrito Metropolitano de Quito, promover y desarrollar productos turísticos que fortalezcan a Quito como destino turístico de cultura, naturaleza y gastronomía en los principales mercados internacional, además coordina con instituciones del Estado para implementar estrategias de seguridad en beneficio de los turistas.

1.2. Fundamentación Técnico - Científico.

El turismo es un factor económico para el desarrollo del país, por lo cual debe crearse una campaña sistemática y sostenida en la Empresa Turística Nacional, con los ordenamientos mundiales que exige el sistema internacional, con una Policía de Turismo orientada a proteger a los turistas nacionales y extranjeros que visitan las diferentes zonas turísticas del país, siendo su misión velar por el cumplimiento de la ley, reglamentos, resoluciones sobre el turismo, la planificación de organismos con jurisdicciones similares o paralelas con el fin de integrar los esfuerzos de esos organismos, para el desarrollo del turismo como una actividad de amplia trascendencia especialmente en etapas de globalización.

1.2.1 La Ciudad de Quito Capital del Ecuador.

Quito está a 2.800 msnm. Por esto, durante los dos primeros días de tu estadía es recomendable que trate de no hacer grandes esfuerzos hasta que tu organismo se acostumbre a la altura. La ciudad es larga (de 80 km de largo por 5 km de ancho) y está del lado occidental de la Cordillera de los Andes, en plena mitad del mundo. Su clima es variable, con temperaturas que pueden ir de los 25 grados centígrados de día a los 10 grados en la noche. Por eso, mejor siempre lleva contigo un abrigo, aun en días soleados, porque nunca se sabe cuándo cambiará la temperatura. Y un dato extra: la temporada seca (sin lluvias) va desde mayo hasta septiembre y la de lluvia, de octubre a diciembre. (Latinoamericana, 2015)

Geografía / Ubicación De Quito

Superficie: 4.183 km²

Altitud: Media de 2800 msnm

Distancias desde Quito:

- 420 km a Guayaquil
- 450 km a Cuenca
- 133 km a Santo Domingo
- 518 km a Machala
- 419 km a Manta

Clima: Temperaturas promedio que van desde los 10 a los 25 °C.

Coordenadas:-0.1865943,-78.4305382

Quito fue el escenario de gran parte de la historia del Ecuador y el 18 de septiembre de 1978, la UNESCO declaró a la ciudad como Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad, a fin de preservar su estilo colonial en el Centro Histórico, que es el más imponente de toda Sudamérica dadas sus características y magnitud. En la década de los 80, la ciudad creció y empezó a desarrollar una conciencia turística que trasciende hasta hoy en día y que sigue acogiendo y deslumbrando a miles y miles de turistas(Latinoamericana, 2015).

Quito considerado uno de los destinos turísticos líderes de Sudamérica y uno de los mejores lugares por descubrir:

Quito en la Mitad del Mundo.- Quito es la capital más cercana a la línea equinoccial donde puedes situar un pie en el Hemisferio Norte y otro en el Hemisferio Sur. Podrás percibir la energía pura del Centro del Mundo mientras caminas por la línea ecuatorial delineada, imaginariamente, por la Misión Geodésica cuando determinó el punto de la Latitud 0°0'0". Esta predilecta

ubicación geográfica otorga a Quito un derroche de virtudes que se evidencian en el clima, la riqueza natural, cultural científica y comercial.

Sus sitios imperdibles.- El Centro Histórico de Quito, considerado el más grande y mejor conservado de América Latina, es la joya que llevó la declaración de Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad. En este lugar, hallarás la historia de la ciudad en sus imperdibles: La Compañía de Jesús, obra que se destaca del Barroco; La Plaza Grande como núcleo de significativas gestas históricas que cuentan la historia de Quito y el país; la iglesia religiosa de San Francisco; La Ronda, una calle que guarda su encantamiento con sus talleres y oficios tradicionales, además es un lugar dinámico, vivo donde confluye la vida cotidiana de sus habitantes, comerciantes, religiosos, turistas, visitantes, funcionarios públicos y más.

La cocina quiteña.- El paladar de la cocina quiteña merecen ser saboreados por todo los visitantes, nacionales y extranjeros, los platos tradicionales de la ciudad son una mezcla de lo precolombino y colonial, tienen una fuerte influencia andina así como hispana: El seco de chivo, el locro, la fritada, las empanadas, los envueltos (preparos de diferentes harinas de maíz envueltas en hojas y cocidas al vapor), los jugos de frutas, las salsas de ajíes, el helado de paila son algunos de los platos propios, estos platos los encontrarás en restaurantes o mercados típicos de la ciudad. Además, Quito ofrece los sabores diversos de las Cocinas del Mundo, en varios restaurantes de lujo.

La gente y sus oficios.- En la capital en tiempos de la colonia fue un centro cultural y artístico muy significativo, esa virtud la recogemos a largo del tiempo. Ahora en pleno tiempo republicano es habitual hallar a varios artesanos que conservan sus oficios centenarios como sombreros, peluqueros tradicionales, betuneros, sastres, hierbateras, que aún guardan sus saberes y los exponen en sus talleres que, en su mayoría, se mantiene en el Centro Histórico.

Los centros culturales museos y teatros.- La ciudad de Quito posee una gran cantidad de lugares que representan historias y realidades de otros tiempos, se trasmite la cultura a través de exposiciones temporales y permanentes, funciones de teatro, cine o música como: el Museo de la Ciudad, el Museo Casa de El Alabado que muestran el extraordinario arte precolombino, el Museo de Cera, el Centro de Arte Contemporáneo, el Teatro Sucre, la Casa de la Música y más.

El ferrocarril de Quito.- Desde el barrio de Chimbacalle, en Quito, existe “el ferrocarril más difícil del mundo”, que actualmente se ha convertido en un tren turístico patrimonial, de un país que unió la región de la sierra con la costera ecuatoriana, a través de esta extraordinaria obra de ingeniería de principios del siglo XX, hoy se puede viajar en el tren los parajes andinos y costeros.

Compras.- En Quito, posee una variedad de opciones para todos los gustos y bolsillos. Desde modernos centros comerciales como el Mall El Jardín, el Quicentro Shopping del norte y del sur, con marcas de moda locales e internacionales. También en el Centro Histórico existen tiendas especializadas de artesanías como El Quinde, de la misma manera en el sector de la Mariscal funciona galerías de diseño contemporáneo como en el parque El Ejido se expone pinturas, esculturas, óleos, etc.

Cerca de todo.- Quito es la puerta de entrada a Ecuador está estratégicamente situado, cerca de la Costa del Pacífico con playas, rica gastronomía; los Andes con su Avenida de los Volcanes que impresionó al explorador Humboldt; la Amazonía con toda su encantamiento y vegetación extraordinaria que alberga a pueblos ancestrales; las Islas Galápagos únicas en el mundo que representa, en directo y en vivo, la evolución de las especies.

Centro Histórico de Quito.

El centro histórico de Quito (CHQ) fue declarado en 1978 Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO, como testimonio de la existencia y persistencia de los valores culturales e históricos, así como poseer una de las mayores densidades patrimoniales de los centros históricos de América Latina. Adicionalmente, el CHQ desde el año 1988, realiza una intervención importante que le ha llevado a ser reconocido por sujetos patrimoniales locales e internacionales como una experiencia de gestión urbana calificada de "exitosa", venida de la participación de actores públicos y privados; locales, nacionales e internacionales (Fernando C. , s.f.).

El Centro Histórico de Quito conserva impresionante arquitectura construida desde el siglo XVI. Rica arquitectura, joyas remodeladas que ostentan grandes edificios republicanos, plazas, monasterios, conventos, iglesias en que es el hogar de museos que expone la tradición histórica de Quito, mientras que la conservación de las tradiciones modernas aloja la vida cotidiana de sus habitantes.

1.2.2 Atractivos turísticos importantes para el proyecto.

La Ronda.- Es una calle tradicional del centro de la ciudad de Quito, no solo por ser una de las más antiguas, que ofrece artesanía, arte, gastronomía y vida nocturna asociada con la bohemia principalmente por las noches, visitar cada una de sus casas, hoteles y restaurantes, hasta los talleres y galerías de la zona, es encontrar un universo de historias donde vio surgir músicos pioneros del pasillo, pintores y a varios de los poetas más importantes de los años 30.



Grafico 1: Calle de Ronda

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Plaza de San Francisco y sus alrededores.- Es una estructura de las más grandiosas de la ciudad de Quito, explanada de piedra volcánica, esta plaza fue construida sobre antiguas ruinas del Tianguiz, es uno de los escenarios urbanos más representativos de la ciudad desde la época colonial, en la que halla la iglesia y el convento de San Francisco, una de las edificaciones arquitectónicas más admirables de América. Fue construido en 1550 y, desde entonces, sus campanarios gemelos son parte de la imagen de la ciudad.



Grafico 2: Plaza de San Francisco y sus alrededores

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Calles de las Siete Cruces.- Es la calle García Moreno de la ciudad de Quito, donde a lo largo de esta calle se pueden mirar 7 distintas cruces elaboradas en piedra ubicadas en iglesias, conventos, así mismo se encuentra el Palacio Presidencial, la casa de Manuela Sáenz, imagen clave en la libertad de América y compañera sentimental de Simón Bolívar, además esta calle conserva un atractivo particular que habla la fe en tiempos coloniales.



Grafico 3 Calle de las Siete Cruces

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Iglesia de la Compañía de Jesús.- Es la iglesia que resalta la belleza y la riqueza del templo en su ambiente único de pan de oro que envuelve los altares, pilares púlpitos, retablos, bóvedas y cúpulas, es una construcción de arte en piedra andina volcánica, considerado el mejor templo jesuítico del mundo, gracias a su ornamentada y dorada decoración.



Grafico 4 Iglesia de la Compañía de Jesús

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

Plaza Grande y sus alrededores.-También conocida como "Plaza de la Independencia", es el eje del Centro Histórico de Quito, ha sido un sitio de reuniones, manifestaciones relevantes en contra de los gobiernos de turno, que han trascendido en la historia republicana, en esta plaza encontramos el Palacio Presidencial, el Palacio Municipal, el Palacio Arzobispal y la iglesia de la Catedral, además donde se puede observar la dinámica diaria de los quiteños.

Igualmente en el intermedio de la plaza está el monumento a la Independencia, inaugurado el 10 de agosto de 1909, donde se observa un león herido que significa las tropas españolas, un cóndor rompiendo las cadenas de la opresión y en la parte superior, a la diosa Romana Libertas, que sostiene una antorcha.



Grafico 5 Plaza Grande y sus alrededores

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

La Catedral Metropolitana de Quito.-Es un templo católico fue construido entre 1562 y 1567, considerada una de las más antiguas de América Latina, en 1995 fue elevado a Catedral Primada de Ecuador, su edificación cuenta con formas como el barroco, el rococó, el mudéjar, el neogótico y el neoclásico. Conserva una significativa colección de obras de arte como: la sábana santa, obras más vivas de Caspicara; La Muerte de la Virgen de Miguel de Santiago y la negación de San Pedro”, entre otras importantes pinturas coloniales.



Grafico 6 Catedral Metropolitana de Quito

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

1.2.3 Utilización del celular para brindar seguridad a los turistas (botón).

La Ministra de Turismo, Sandra Naranjo; el Ministro Coordinador de Seguridad, César Navas; representantes del Ministerio del Interior, del Sistema ECU-911, de las cámaras de Turismo y de embajadas de países de los que más turistas llegan al Ecuador, toman acciones interinstitucionales para garantizar la seguridad integral de los turistas nacionales y extranjeros, además difundir en el exterior los planes y cifras de seguridad que maneja el Gobierno (Universo, 2014, pág. 4).

Según cifras del Ministerio de Turismo, llegadas de turistas internacionales al Ecuador al año 2013 es de 1.364.057 y en el año 2014 es de 1.557.006, lo que significa que un 11, 42% es el incremento en relación al año 2013. Así mismo en el año 2015 del primer Trimestre es de 416.037 visitantes extranjeros Incrementándose un 6,4% en relación al 2014. La idea de las autoridades es convertir a este sector en el principal generador de recursos no petroleros (Turismo m. , 2014).

Según cifras de la Empresa Quito Turismo, llegadas de turistas a la Ciudad de Quito al año 2014 es de 703.015, y la cifra que visita los atractivos turísticos de la Zona Centro Histórico de Quito es de 428.000 turistas. En cuanto al primer Trimestre del 2015 la llegada de turistas a la ciudad de Quito es de 169.623 y la cifra que visita la zona centro histórico es de 100.000 turistas (Beltran, 2015).

Durante el encuentro, el ECU-911 informó que el sistema ha atendido 224 reportes de emergencias en los que han estado inmersos extranjeros, en lo que va del 2014. Entre ellos destacan 120 casos por robos, 53 pedidos de auxilio de diferente índole, tres personas extraviadas y 17 problemas de salud (Universo, 2014, pág. 4).

Se considera que la seguridad al turista también es una actividad de corresponsabilidad del visitante, por esta razón es indispensable la coordinación con las operadoras turísticas para transmitir los números de emergencia a los que se puede llamar en todo el país, conectados al sistema integrado ECU-911, para de esta manera establecer estrategias de seguridad para mejorar la atención de emergencias solicitadas por los visitantes, como por ejemplo una guía donde se mencione los sitios seguros que van hacer visitados, medidas de autoprotección, lugares de alojamiento, horarios de atención y espacios de esparcimiento para los turistas.

1.2.4 Planes para fortalecer la seguridad en el sector turístico.

En el país se emitió tres reglamentos para fortalecer la seguridad en el sector turístico, se trata de los reglamentos de transporte turístico, de operación turística de aventura y de alojamiento, que recogen las pautas de trabajo para establecimientos y operadores. El reglamento de transporte turístico busca mejorar la prestación de recorridos, para lo cual se dará un tiempo a los conductores para que obtengan una acreditación que los avale como prestadores de un servicio de calidad (Andes, 2014).

Esta reglamentación establecerá la categorización de entidades turísticas de hospedaje, las circunstancias para solucionar las diferentes necesidades especiales, manejo ambiental, sanidad, seguridad, señalización, implementando mecanismos para la prevención de temas de inseguridad en cuanto actividades relacionadas con el turismo, para de esta manera los turistas nacionales y extranjeros puedan disfrutar los servicios con los respectivos estándares de calidad a nivel mundial.

1.2.4 Plan de seguridad para turistas que se establecen en otros países.

Chile impulsa el plan especial con un conjunto de medidas con que la policía uniformada reforzará los servicios policiales en los principales lugares turísticos del país dentro de las que se destaca el incremento del contingente policial para apoyar las labores comunes de la institución. El representante de gobierno instó a la cooperación de toda la ciudadanía en la materia, a fin de que si se es testigo de un hecho delictual, el deber de todo ciudadano es denunciarlo, donde la seguridad no es solo responsabilidad de la policía. Por eso queremos también hacer un llamado

al autocuidado, a la responsabilidad, a tomar ciertos resguardos, para evitar que se pase un mal rato (Noticias, 2014).

En el país de Colombia fortalece su imagen, especialmente con países del continente americano, puesto que son mercados relevantes en términos de acuerdos comerciales, y especialmente en el impacto que tienen en turismo. La percepción que tienen los extranjeros sobre la imagen país de Colombia está condicionada por diferentes factores psicológicos de la seguridad (Obs, 2014).

Cabe recalcar que Chile es un país que promueve planes de seguridad que van en beneficio para los visitantes, poniendo énfasis en el incremento del contingente policial realizando patrullajes preventivos y refuerzo en las unidades policiales, que permite involucrar y comprometer a la ciudadanía en solución de problemas de seguridad.

En cuanto a Colombia acontece todo lo contrario, falta de coordinaciones de estrategias de seguridad enfocada a los turistas, un país inseguro con alto índice delictual, problemática que surge de años atrás, pero que toma a favor esta situación y se empodera en campañas de mercadeo, marketing de publicidad a nivel mundial sobre la oferta turística que tiene Colombia.

Analizando estas dos políticas de Chile y Colombia países vecinos, se reitera que en Ecuador se programa políticas de seguridad que va en beneficio de los turistas nacionales y extranjeros, que son delegadas a las instituciones encargadas de la seguridad del Estado Ecuatoriano como la Policía Nacional y Fuerza Armadas.

1.3 Fundamento legal.

Existen varios cuerpos legales vigentes, una LEY DE TURISMO: Ley 97, Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002, última modificación: 29-dic.-2014: Que tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

1.3.1 Ley de Seguridad Pública y del Estado.

Art 1.- Objeto de la ley.- La presente ley tiene por objeto regular la seguridad integral del Estado democrático de derechos y justicia de todos los habitantes del Ecuador, garantizando el orden público, la convivencia, la paz y el buen vivir, en el marco de sus derechos y deberes como personas naturales y jurídicas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, asegurando la defensa nacional, previniendo los riesgos y amenazas de todo orden, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado.

El Estado protegerá a las ecuatorianas y a los ecuatorianos que residan o estén domiciliados en el exterior, conforme lo previsto en la Ley de la Constitución de la República y los tratados internacionales.

1.3.2 Constitución de la República del Ecuador, 2008.

Artículo 9.- Igualdad de derechos.- Las personas extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano tendrán los mismos derechos que las ecuatorianas, de acuerdo con la Constitución.

Artículo 23. La seguridad ciudadana.- Es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador.

Artículo 158. Fuerzas Armadas y Policía Nacional.- Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional son instituciones de protección de los derechos y garantías de los ciudadanos.

La Protección interna y el mantenimiento del orden público son funciones privativas del Estado y responsabilidad de la Policía Nacional.

El contingente humano de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional se formarán bajo los fundamentos de la democracia y de los derechos humanos, y respetarán la dignidad y los derechos de las personas sin discriminación alguna y con apego irrestricto al ordenamiento jurídico.

Artículo 393. “El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de éstas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno”.

1.3.3 Código Orgánico Integral Penal.

Artículo 189. “La persona que mediante amenazas o violencias sustraiga o se apodere de cosa mueble ajena, sea que la violencia tenga lugar antes del acto para facilitarlo, en el momento de cometerlo o después de cometido para procurar impunidad, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años”.

1.3.5 Código Civil.

Artículo 599. La propiedad es el derecho real en una cosa corporal, para gozar y disponer de ella, conforme a las disposiciones de las leyes y respetando el derecho ajeno, sea individual o social. La propiedad separada del goce de la cosa, se llama mera o nuda propiedad.

1.4 Marco Conceptual.

Turismo.-Desde el punto de vista descriptivo, el turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por desplazamientos y permanencia de personas fuera del lugar de domicilio.

Turista.- es aquella persona que se traslada de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia usual más de 24 horas y realizando actividades turísticas en el otro punto geográfico. También es aquella persona que visita distintos puntos de su país, o del planeta, y que lo hace para aprender más o para aumentar su conocimiento cultural.

Medidas de seguridad.- en el derecho penal, son aquellas sanciones complementarias o sustitutivas de las penas. Una medida de seguridad es una disposición judicial de prevención especial del delito impuesta a una persona en atención a la peligrosidad latente del sujeto para cometer una conducta reprobada o un delito.

Seguridad Turística.- Es la situación en la cual el Estado garantiza el desarrollo de la actividad turística dentro de un marco legal.

Autoprotección.- es un grupo de medidas que un ciudadano debe tomar para poder evitar una emergencia, tanto si nos afecta directamente, indirecta o ayudase a evitar daños ajenos o propios.

Robo.- El robo es un delito contra el patrimonio, “consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con la intención de lucrarse, empleando para ello fuerza en las cosas o bien violencia o intimidación en la persona”. (Naranjo, 2008, pág. 56)

Inseguridad.- Se considera a lo que no es seguro, puede ser la falta de medidas, de disposiciones que aumenten la ocasión de un evento peligroso; o en el caso de la falta de prevención.

Vulnerabilidad.- Es la cualidad de vulnerable (que es susceptible de ser lastimado o herido ya sea física o moralmente). El concepto puede aplicarse a una persona o a un grupo social según su capacidad para prevenir, resistir y sobreponerse de un impacto. Las personas vulnerables son aquellas que, por distintos motivos, no tienen desarrollada esta

capacidad y que, por lo tanto, se encuentran en situación de riesgo (Deninicion).

Amenaza.- Es entendida como el anuncio de que algo malo o peligroso puede suceder. Una amenaza puede ser un producto toxico que se cierne como amenaza sobre aquel que lo usa, como también puede serlo un fenómeno natural que se avecina a una región y que aparece como amenaza hacia el bienestar o comodidad de la misma (Abc).

Peligro.- Es una situación que se caracteriza por la "viabilidad de ocurrencia de un incidente potencialmente dañino", es decir, un suceso apto para crear daño sobre bienes jurídicos protegidos. El peligro es "real" cuando existe aquí y ahora, y es "potencial" cuando el peligro ahora no existe, pero sabemos que puede existir a corto, medio, o largo plazo, dependiendo de la naturaleza de las causas que crean peligro (Libre).

Violencia. Es el tipo de interacción humana que se manifiesta en aquellas conductas o situaciones que, de forma deliberada, aprendida o imitada, provocan o amenazan con hacer un daño o sometimiento grave (físico, sexual o psicológico) a un individuo o una colectividad; o los afectan de tal manera que limitan sus potencialidades presentes o las futuras (Libre).

Estrategia.- Son las actividades, tareas, acciones que se desarrollan para conseguir un objetivo de forma eficiente y eficaz; aplicada en todas las áreas: civil, policial, militar, empresarial, política.

“Guía turística.- Publicación impresa o digital que recopila información sobre dichos atractivos; es una especie de libro o revista con información de interés para el viajero”. (Definición)

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1 Fuentes de información.

Las fuentes de información es el medio donde se obtienen los datos para sustentar el trabajo de grado y de investigación, se utilizaron las fuentes primarias y secundarias.

2.1.1 Las fuentes primarias.- Son las recogidas en la investigación de campo por medio de las encuestas, que después de haber determinado la muestra, se elaboró el cuestionario, instrumento de recogimiento de información, las encuestas se realizaron a los turistas nacionales y extranjeros de la capital de manera aleatoria de esta manera tener una idea objetiva de la situación y su problemática.

Entrevista: Con la entrevista se recopilara información verbal a los miembros policiales, dueños de locales comerciales y moradores en general de la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, el mismo que tendrá un banco de preguntas cerradas.

Observación Científica: Ocasionalmente se realizó una observación de campo a través de recorrido con miembros policiales de la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, palpando actos ilícitos que son víctimas los turistas nacionales y extranjeros al momento de visitar este sector.

2.1.2 Fuentes secundarias.- Es material bibliográficas donde se realizó la auscultación correspondiente en base a libros, Psicología, Seguridad Ciudadana, revistas especializadas, páginas web de la Policía Nacional, INEC, el Municipio de Quito, ECU-911, entre otras. Consultas a los miembros policiales del Servicio de Seguridad turística de la Policía Nacional del sector. Utilizados para sustentar el Marco Teórico, la fundamentación científica y legal.

2.2 Diseño de la Investigación.

El diseño de la investigación para obtener los datos primarios que permitan describir las situaciones que se presentan entre la policía y la comunidad del Centro Histórico de Quito, por tratarse de una investigación científica, es necesario solventar las situaciones planteadas en el problema con el levantamiento de las encuestas, permitirá conocer el resultado real de las situaciones de inseguridad que tiene la Zona turística Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, como es una comunicación entre policías y ciudadanos nacionales y extranjeros.

Se considerará métodos ideales de acuerdo a las etapas de investigación y técnicas para un correcto desarrollo del mismo ya que existen fases en las cuales una observación detallada y comparativa es fundamental por lo que a continuación se detalla:

Métodos de investigación aplicados:

Tabla 2: Métodos de Investigación

ETAPA DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODOS	TÉCNICAS
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	Método Inductivo, Deductivo	Información primaria y secundaria.
DIAGNÓSTICO	Método Estadístico Método Descriptivo	Revisión de Netgrafía, Encuestas, Libros, Cuestionarios, Índices y estadísticas
PROPUESTA	Método Inductivo	Capacitaciones Diálogos, Folletos

Fuente: Investigación directa.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

2.2.1. Enfoque, Modalidad y Tipo de Investigación.

Enfoque.- Como se estableció en los objetivos, la finalidad de realizar el trabajo de investigación es la de presentar una guía que permita viabilizar medidas de seguridad para los turistas nacionales y extranjeros que visitan la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, de esta manera cumplir con las políticas del Plan del buen vivir del Ecuador.

Modalidad.- El tipo de investigación va hacer dinámico, activo y cualitativa, cuando se describirá las actuaciones de los turistas, si viajan en grupo, solos, el comportamiento ante personas que se acercan a pedir dinero, etc.; se establecerá las características y cualidades por las que los intervinientes mostrarán su criterio, en la descripción bibliográfica cuando se consulta las fuentes secundarias y se realiza el marco teórico y el enfoque cuantitativo se refleja en el desarrollo de la investigación de campo al tabular estadísticamente los datos obtenidos y presentados como base fundamental para el desarrollo de la propuesta o tesis de solución al problema identificado.

Tipo de investigación.- El tipo de investigación científica: será descriptiva y analítica con la aplicación de encuestas y entrevistas a la ciudadanía del sector, permitirá identificar los índices delictuales en contra de los turistas, falta de información de medidas de seguridad, falencias de comunicación entre la Policía, la colectividad y turistas extranjeros.

2.3 Plan de Muestreo

“El conjunto de elementos del cual se extrae la muestra. Lo ideal que el número de elementos o unidades de observación que van a formar la muestra”. (ramos, 2008). Es muy importante dentro de una investigación el tamaño que tiene una población y este viene dado por el número de elementos que constituyen la población, según el número de elementos la población se considera finita o infinita.

Población.- El presente trabajo investigativo se desarrollará en la Zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, en los atractivos turísticos importantes para el proyecto como: La Ronda, Plaza de San Francisco y sus Alrededores, Calle De las Siete Cruces, Iglesia de la Compañía de Jesús, Plaza Grande y sus Alrededores, Catedral Metropolitana de Quito, la población aproximada tomada para este estudio fue de **4000** personas.

Según cifras de la Empresa Quito Turismo, llegadas de turistas a la Ciudad de Quito en el año 2014 es de 703.015, y la cifra que visita los atractivos turísticos de la Zona Centro Histórico de Quito es de 428.000 turistas. En cuanto al primer Trimestre del 2015 la llegada de turistas a la ciudad de Quito es de 169.623 y la cifra que visita la zona Centro Histórico es de 100.000 turistas (Beltran, 2015).

Muestra.- Una vez obtenida la población de estudio, se procedió a calcular la muestra del universo lo que sirvió para realizar las encuestas, tabular y analizar el grado de comportamiento e inseguridad de los Turistas cuando visitan la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito. La población en los atractivos turísticos importantes para este proyecto en la Zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, es de un aproximado de 1000 personas y dueños de los locales comerciales que se preguntó en ese sector y las cuales se trabajó con **286** personas. El número de turistas extranjeros que visitan diariamente en los atractivos turísticos importantes para este proyecto en la Zona turística Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, es de 500 turistas extranjeros de las cuales se trabajó con **172** extranjeros.

Formula aplica:
$$n = \frac{N}{\Sigma^2(N-1)+1}$$

En donde:

N= Población o Universo

n= Tamaño de la muestra

Σ = Error de muestreo, se lo escribe en forma decimal.

Calculo:
$$n = \frac{1000}{0.05^2(1000-1)+1}$$

$$n = 286(\text{Habitantes y dueños de los locales comerciales})$$

$$n = \frac{300}{0.05^2(300 - 1) + 1}$$

$$n = 172(\text{Turistas extrajeros})$$

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las siguientes son las técnicas que se utilizará para el proceso de investigación:

Entrevista.- Se realizó un banco de preguntas para recopilar información verbal a los miembros policiales, dueños de locales comerciales y moradores en general de la Zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito.

Observación.- Se ejecutó una observación de campo a través de recorrido con miembros policiales de la Zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito palpando actos ilícitos que son víctimas los turistas nacionales y extranjeros al momento de visitar este sector.

Encuesta.- La encuesta que se utilizará en la investigación para la obtención de los datos con preguntas cerradas y variables dependientes, se la realizará en distintos puntos del Centro Histórico, en días distintos, luego se efectuará la tabulación de los datos.

Apoyo en documentos.- Se verificará cuidadosamente los documentos o informes que entregan las Instituciones de apoyo para que el investigador, se guíe y pueda conseguir información objetiva, y avance con profundidad y firmeza en la investigación, se tomaron datos de población e indicadores de seguridad y delitos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) del Ministerio del Interior, Ecu-911, Municipio de Quito, Informes de seguridad, partes policiales de la UPC, diagnósticos de seguridad ciudadana del DM, Quito.

Revisión de Archivos del Internet.- Esta herramienta de recopilación de información será muy importante porque, en la actualidad las Instituciones como: Municipio de Quito, Policía Nacional, ECU 911 y medios de comunicación como diario el Comercio, diario la Hora; que están ligadas a la investigación deseada tienen páginas web de fácil acceso, llenas de información precisa e importante que el investigador debe tener en su poder, para el avance de la investigación.

Filmaciones.- Se recopilara videos de cómo actúan al momento de cometer un acto ilícito a los turistas nacionales y extranjeros en los locales comerciales y los sitios en los que son víctimas de robo en esta Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito.

Fotografías.- Se obtendrá fotografías de los sitios turísticos y de las personas que comen actos ilícitos en contra de los turistas nacionales y extranjeros, de esta manera obtener características y perfiles de estos individuos.

2.5 Trabajo de campo.

La observación de campo en la investigación es fundamental porque con el conocimiento técnico adquirido en la ITSPN, y principalmente recoger los datos permite de forma objetiva describir las causas relevantes del problema y así poder desarrollar una propuesta de solución que minimice el robo a Turistas.

Con la aplicación de una encuesta de diez preguntas dirigidas tanto a los dueños de los locales y a los turistas nacionales y extranjeros, ya que los mismos se encuentran directamente inmersos en la funcionalidad del sistema de seguridad, se intenta desarrollar una estadística de efectividad a través de preguntas cerradas que tienen como objetivo obtener información del

comportamiento e inseguridad de los Turistas cuando visitan la Zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito. Este trabajo de campo para su desarrollo cuantitativo y cualitativo se realizó en los meses de abril y mayo del presente año, incluyendo las siguientes actividades:

- Se realizó un diagnostico referencial de los sitios de la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, mediante un patrullaje a pie y en vehículo con la colaboración de los miembros policiales del Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional.
- Se realizó una inducción a los dueños de los locales comerciales de la Zona a través de charlas con material didáctico, lo que facilito su mejor comprensión y posterior se procedió a la aplicación de la encuesta.
- Se realizó de igual manera las encuestas a los turistas extranjeros para saber su percepción sobre la seguridad que le brinda este país y el lugar donde se encuentra visitando.
- Se procedió al análisis y tabulación de datos posterior la interpretación de los mismos y por último las conclusiones.

2.6 Procesamiento de la información

2.6.1 Análisis de la Encuesta a personas y dueñas de locales comerciales

Pregunta No 1 Sexo: Masculino () Femenino ()

Tabla 2: Sexo

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	133	47%
FEMENINO	153	53%
TOTAL	286	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

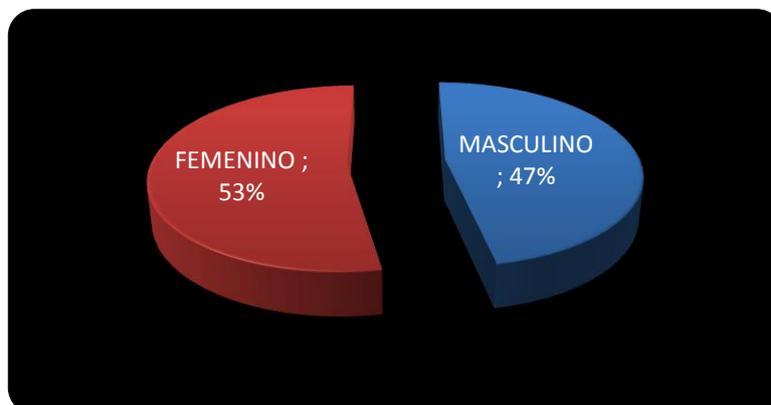


Ilustración 1: Sexo

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- El género femenino tiene una presencia del 53% (153) en el turismo de la zona del centro histórico de la ciudad de Quito; las estadísticas, demuestran que los delitos más comunes, son el robo con violencia de menor cuantía, en el que están involucrados los delincuentes que operan en las calles, y las principales afectados son las mujeres por su vulnerabilidad, un trauma psicológico muy difícil de superar, si bien importan los bienes robados, que son celulares, dinero en efectivo, joyas y otros bienes que portan las personas, molesta y alarma la sensación de inseguridad, percibir que las calles y la ciudad no son seguras; frente a un 47% que son hombres.

Pregunta No 2 ¿Usted considera que existe robo a turistas en el Centro Histórico de Quito?

Tabla 3: Usted considera que existe robo a turistas en el Centro Histórico de Quito.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	199	70%
NO	87	30%
TOTAL	286	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

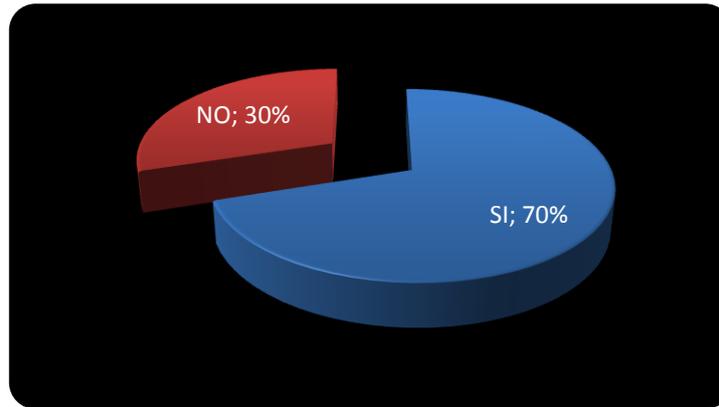


Ilustración 2: Usted considera que existe robo a turistas en el Centro Histórico de Quito.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- El 70% (199) de los encuestados del sector considera que existe robo a turistas en el Centro Histórico de Quito, la percepción de las personas que habitan y transitan, indica que la inseguridad aflora en este concurrido sector, pese a los esfuerzos de los uniformados; en el Centro Histórico habitan alrededor de 40.000 personas, la población flotante que circula diariamente en el sector llega a los 200.000 individuos y por la avenida Pichincha transitan cerca de 200.000 vehículos diarios, la zona cuenta con 37 edificaciones patrimoniales, 13 plazas y parques, 3 mercados, 23 instituciones financieras, 38 lugares dedicados al hospedaje, 6 instituciones de salud y 27 centros educativos. Cabe mencionar que un tema clave es la estructura de seguridad y de movilidad que se implemente.

Pregunta No 3 ¿Considera usted que los turistas al visitar el Centro Histórico de Quito se encuentran seguros?

Tabla 4: Considera usted que los turistas al visitar el Centro Histórico de Quito se encuentran seguros.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	97	34%
NO	189	66%
TOTAL	286	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

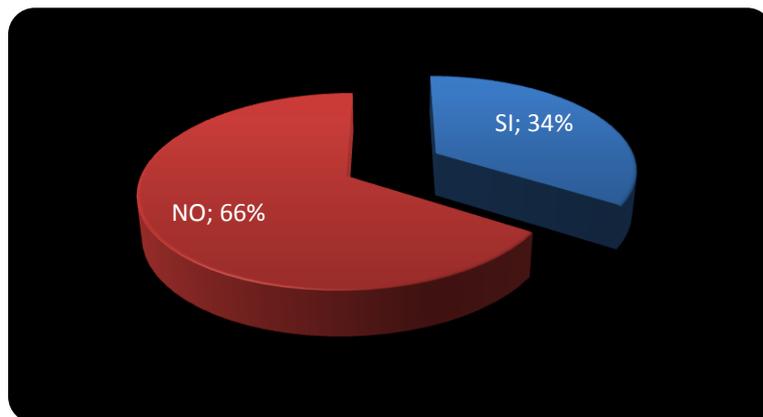


Ilustración 3: Considera usted que los turistas al visitar el Centro Histórico de Quito se encuentran seguros.
Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

Análisis.- Al observar la encuesta realizada se puede determinar que los habitantes del sector considera que los turistas que visitan el Centro Histórico de Quito se encuentran inseguros en el 66% (189), a pesar de existir Unidades de Policía Comunitaria UPC, del Distrito Manuela Sáenz de la Policía Nacional, creada con el objetivo de generar tranquilidad en los residentes y las personas que visitan este importante sector de la capital, además brinda capacitación a la comunidad en prevención, planificación de servicios y encuentros de seguridad.

Pregunta No 4 ¿Cree usted que el robo a turistas afecta la imagen del Centro Histórico de Quito?

Tabla 5: Cree usted que el robo a turistas afecta la imagen del Centro Histórico de Quito

4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	274	96%
NO	12	4%
TOTAL	286	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

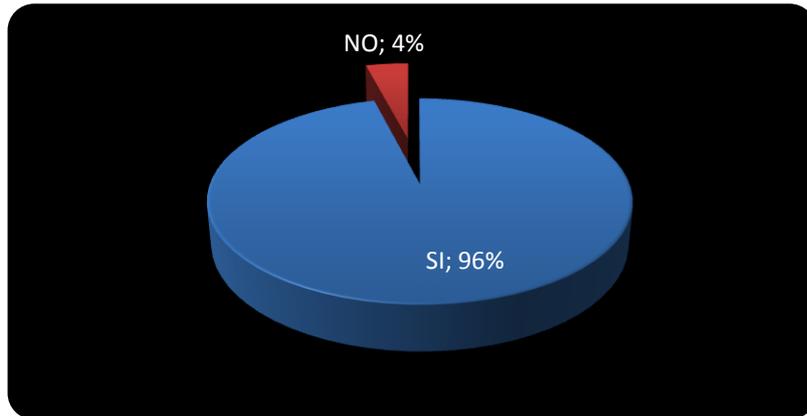


Ilustración 4: Cree usted que el robo a turistas afecta la imagen del Centro Histórico de Quito.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- Las encuestas realizadas llaman la atención al determinar que el 96% (274) de los habitantes del sector considera que el robo a turistas afecta la imagen del Centro Histórico de Quito, y del Ecuador a pesar de que la policía cuenta con planes de seguridad enfocados a los turistas y habitantes del sector, para recuperar el espacio público, contrarrestar la delincuencia, mejorar la convivencia social.

Pregunta No 5 ¿Considera que el robo a turistas ha incrementado en el Centro Histórico de Quito en los últimos años?

Tabla 6: Considera que el robo a turistas ha incrementado en el Centro Histórico de Quito en los últimos años

C

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	241	84%
NO	45	16%
TOTAL	286	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

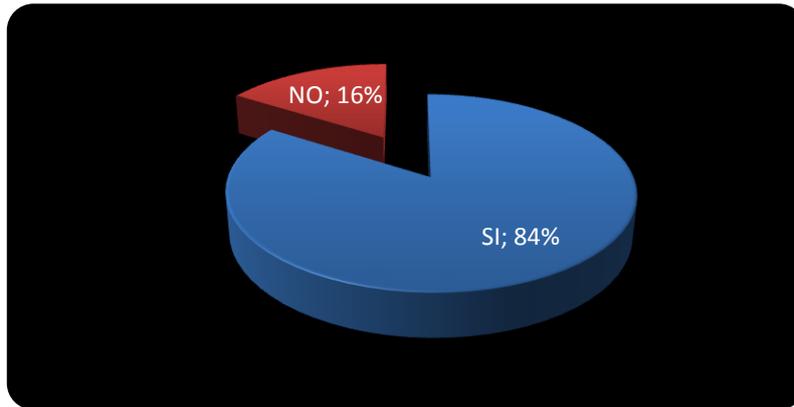


Ilustración 5: Considera que el robo a turistas ha incrementado en el Centro Histórico de Quito en los últimos años.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- Al observar la encuesta realizada se puede determinar que un 84% (241) de los habitantes del sector considera que el robo a turistas ha incrementado en el Centro Histórico de Quito en los últimos años. La percepción en este sector indica que la inseguridad aflora. A sabiendas que no es la primera vez que se habla de problemas que inciden en la identidad y atractivo de uno de los íconos y mayores destinos turísticos de la ciudad.

Pregunta No 6 ¿Cree usted que existe seguridad en el Centro Histórico de Quito?

Tabla 7: Cree usted que existe seguridad en el Centro Histórico de Quito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	121	42%
NO	165	58%
TOTAL	286	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

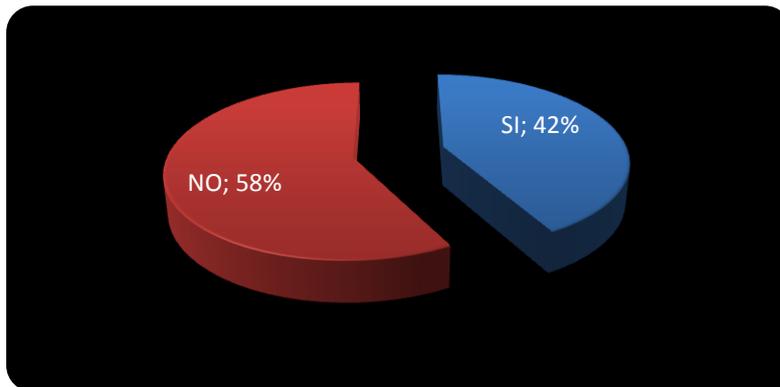


Ilustración 6: Cree usted que existe seguridad en el Centro Histórico de Quito.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- Al observar la encuesta realizada se puede determinar que el 58% (165) considera que no existe seguridad en el Centro Histórico de Quito. Existen Las estrategias definidas y los sistemas de gestión implementados por la policía para brindar las mejores condiciones de seguridad a la comunidad quiteña y turistas. Existen policías que refuerzan el sistema de seguridad turística en actividades preventivas.

Pregunta No 7 ¿Considera usted que la Policía Nacional realiza un trabajo acorde a la protección al turista?

Tabla 8: Considera usted que la Policía Nacional realiza un trabajo acorde a la protección al turista

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	109	38%
NO	177	62%
TOTAL	286	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

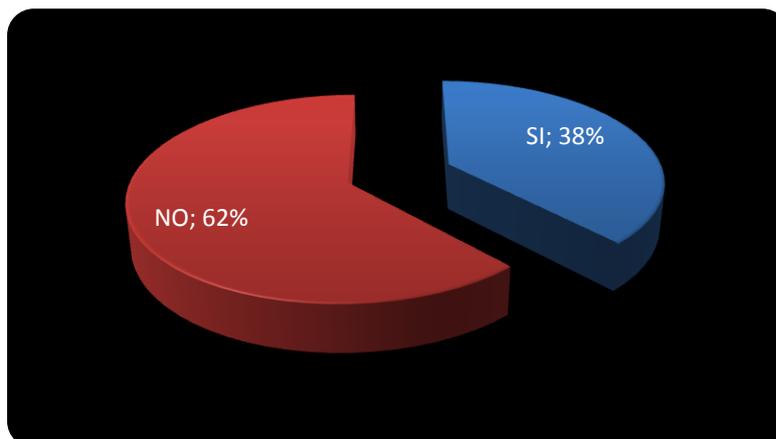


Ilustración 7: Considera usted que la Policía Nacional realiza un trabajo acorde a la protección al turista.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- La encuesta realizada determina que un 62% (117) considera que la Policía Nacional no realiza un trabajo acorde a la protección al turista. Situación que no está acorde a la realidad. Hasta el año 2010 existían cerca de 2.000 policías preparados para brindar asistencia a turistas a nivel nacional, entrenados además en idiomas, historia y servicio al cliente; pero a raíz de la transferencia de responsabilidades a los municipios, esta unidad dejó de operar. Por tal motivo la corporación Quito Turismo, del Municipio, se vio en la necesidad de pedir la reactivación de la unidad en la capital. Esto “ha sido clave para la asistencia de los turistas que no conocen la ciudad, los cuales necesitan de ciertas consideraciones durante su estadía. Por lo general los uniformados son requeridos por las operadoras de turismo cuando realizan los paseos en grupos, asimismo informan a los turistas sobre medidas de seguridad y en caso de que hayan sido víctimas de algún delito, los asesoran con los trámites para denunciar. “Siempre acompañamos a los turistas a las dependencias de fiscalía o embajadas para ayudarlos y que se sientan respaldados”.

Pregunta No 8 ¿Considera usted que el Centro Histórico de Quito existe patrullaje preventivo de los miembros de la Policía Nacional?

Tabla 9: Considera usted que el Centro Histórico de Quito existe patrullaje preventivo de los miembros de la Policía Nacional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	245	86%
NO	41	14%
TOTAL	286	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

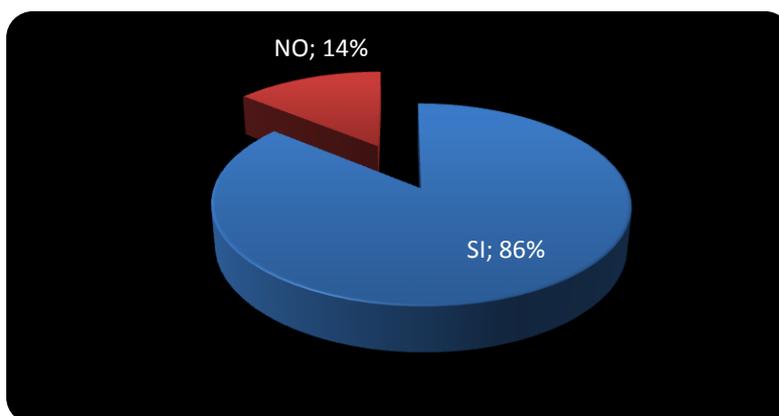


Ilustración 8: Considera usted que el Centro Histórico de Quito existe patrullaje preventivo de los miembros de la Policía Nacional.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- Al observar la encuesta realizada se puede determinar que un 86% (245) de los habitantes del sector considera que el Centro Histórico de Quito existe patrullaje preventivo de los miembros de la Policía Nacional, por la implementación, ejecución de acciones para contrarrestar la inseguridad ciudadana. El Municipio de Quito, la Institución Policial de Ecuador y la empresa privada tiene puesta en marcha el plan de patrullaje en bicicleta en el sector y cuentan con tres formas de patrullaje: a pie, vehículos y motos.

Pregunta No 9 ¿Usted recomienda a los turistas medidas de autoprotección?

Tabla 10: Usted recomienda a los turistas medidas de autoprotección

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	120	42%
NO	166	58%
TOTAL	286	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

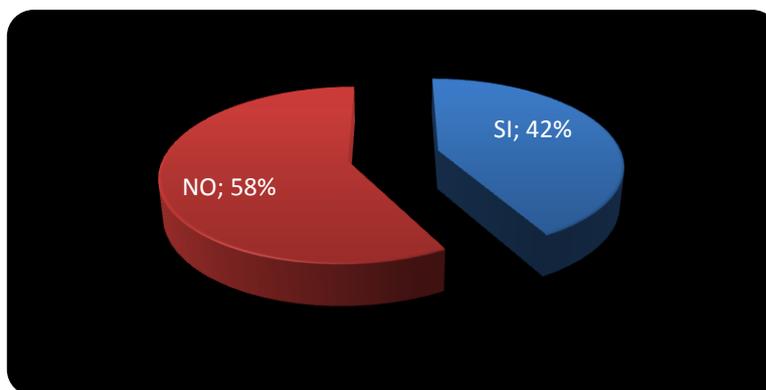


Ilustración 9: Usted recomienda a los turistas medidas de autoprotección.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

Análisis.- Al observar la encuesta realizada se puede determinar que un 42% (120) de los habitantes del sector recomienda a los turistas en medidas de autoprotección y que el otro 58% (166) no; todos los turistas toman sus medidas preventivas y estudian el país a donde desean pasar sus vacaciones; y es imperativo el tener medidas de autoprotección como el mantener sus pertenencias siempre a la vista, proteger su bolso, prestar atención a su cámara fotográfica y lo principal desconfié en “ayudas”.

Pregunta No 10 ¿Considera usted que una propuesta sobre medidas de seguridad turística servirá para la seguridad de los turistas?

Tabla 11: Considera usted que una propuesta sobre medidas de seguridad turística servirá para la seguridad de los turistas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	248	87%
NO	38	13%
TOTAL	286	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

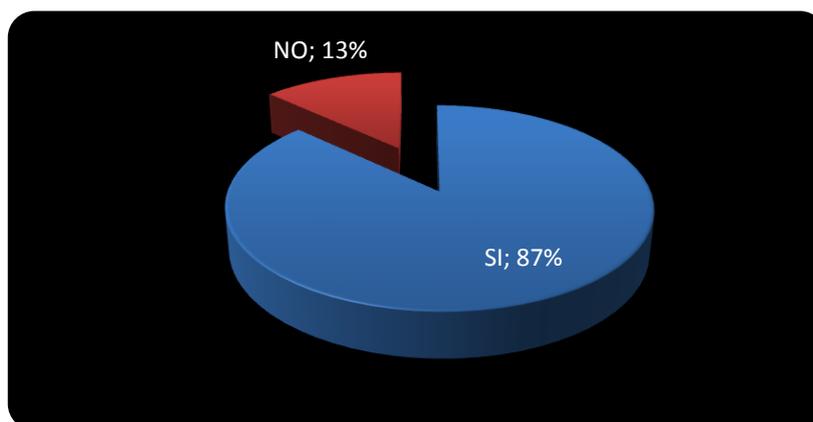


Ilustración 10: Considera usted que una propuesta sobre medidas de seguridad turística servirá para la seguridad de los turistas.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- Al observar la encuesta realizada se puede determinar que un 87% (248) de los habitantes del sector considera que una propuesta sobre medidas de seguridad turística servirá para la seguridad de los turistas; claro es lo más lógico que todo lo que se proponga sea bienvenido y se utilice las políticas y lineamientos en turismo para que los actos delictuales se reduzcan y lo turistas puedan disfrutar de la cultura que representa el centro histórico.

2.6.2 Análisis de la Encuesta a turistas que visitan esta zona.

Pregunta No 1 ¿De dónde proviene?

Tabla 12: De dónde proviene

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Europa	53	31%
Asia	12	7%
África	3	2%
Norte América	57	33%
Resto América	47	7%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

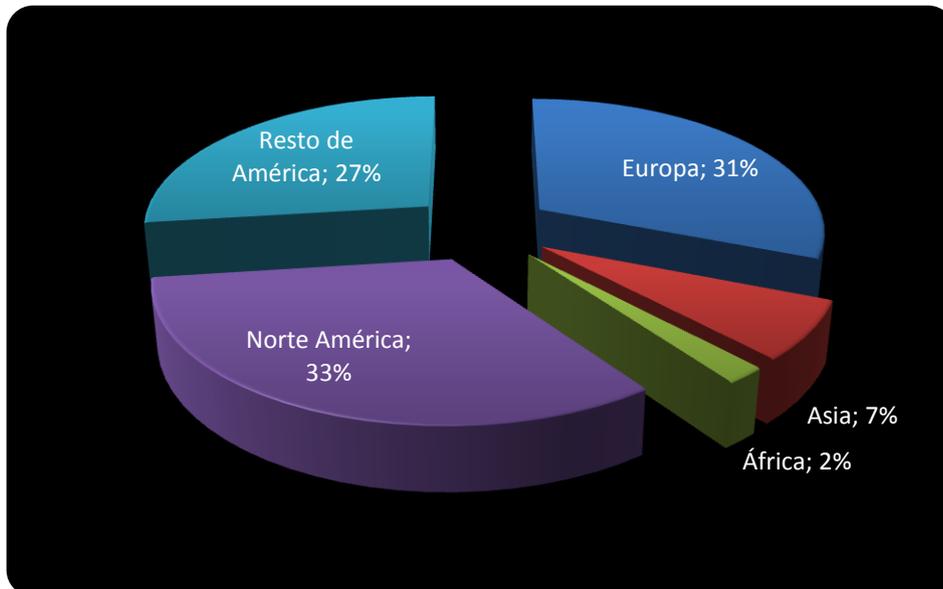


Ilustración 11: De dónde proviene

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

Análisis.- Al observar la encuesta realizada se puede determinar que el 31% (53) son turista Europeos que la mayoría vienen gente con una edad madura que su objetivo es apreciar el arte, el 7% (12) son de Asiáticos que utilizan al país de tránsito al igual que el 2% (3) de Africanos; siendo los americanos con el 33% (57) los que forman parte del motor de la economía como es el turismo y no hay que dejar a un lado al 27% (47) de los turistas son de Resto de América que es un turismo regional que también genera divisas para el entorno que abarca el turismo.

Pregunta No 2 ¿Es la primera que visita el Centro Histórico de Quito?

Tabla 13: Es la primera que visita el Centro Histórico de Quito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	158	92%
NO	14	8%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

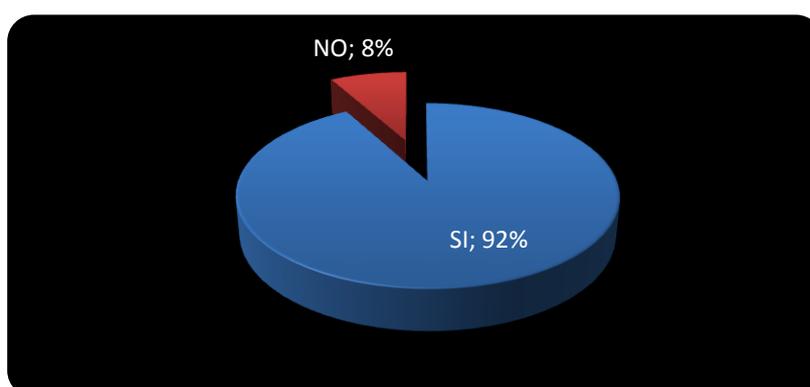


Ilustración 12: Es la primera que visita el Centro Histórico de Quito.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

Análisis.- El 92% (158) de turistas es su primera vez que visitan al Centro histórico de Quito, y sobre ellos hay que aplicar todos los planes de seguridad para que se lleven una buena imagen que se difunda en el mundo y atraiga a mucho más turistas que se deleitarían al conocer las maravillas del Centro Histórico.

Pregunta No 3 ¿Sí le robaron: qué tipo de objetos le sustrajeron?

Tabla 14: Sí le robaron: qué tipo de objetos le sustrajeron

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dinero	49	28%
Joyas	23	13%
Equipos	34	20%
Documentos	66	38%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

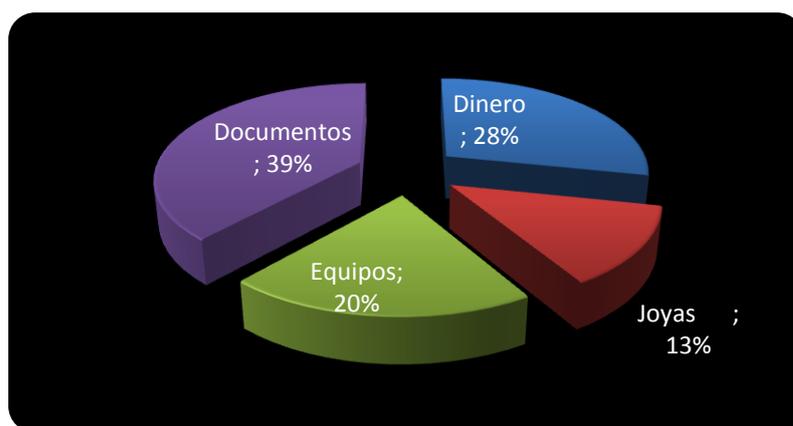


Ilustración 13: Sí le robaron: qué tipo de objetos le sustrajeron.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

Análisis.- En un porcentaje muy alto del 38% (66) está el robo de documentos que son los más indispensable como medio para poder transitar y salir del país, ya que su recuperación de documentos similares conlleva tiempo, el 28% (49) de los turistas ha sido víctima de robo de dinero que es lo más usual para los delincuentes y es sus modus operandi, el 13% (23) de turistas dice que han sustraído joyas, el 20%(34) equipos, en este tipo de hechos es muy molesto hacer denuncias pero que se ven obligados a realizarlos, claro está con la guía de un policía especializado en turismo.

Pregunta No 4 ¿A qué hora le robaron?

Tabla 15: A qué hora le robaron

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En la madrugada	18	10%
En la mañana	67	39%
En la tarde	51	30%
En la noche	36	21%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

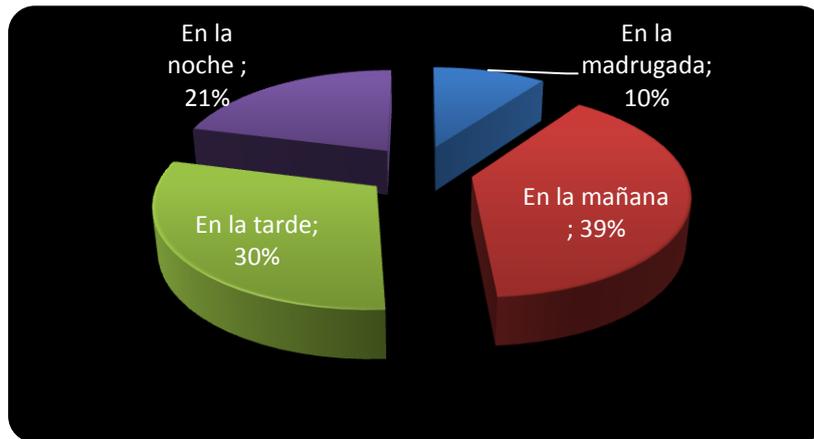


Ilustración 14 A qué hora le robaron
Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

Análisis.- La mañana y la tarde con el 38% y 30% respectivamente ocupan la mayor incidencia en robo de sus pertenencias, que es la mayor parte de tiempo que los turista lo pueden aprovechar en la visita del centro histórico, escenario conocido por los delincuentes; el 21% (36) de turistas han sufrido actos delictivos en la noche; siendo esporádico en la madrugada en un 10% (18) de turistas han sufrido esta consecuencia, sea por falta de conocimiento.

Pregunta No 5 ¿El robo fue con violencia?

Tabla 16: El robo fue con violencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	16%
NO	145	84%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

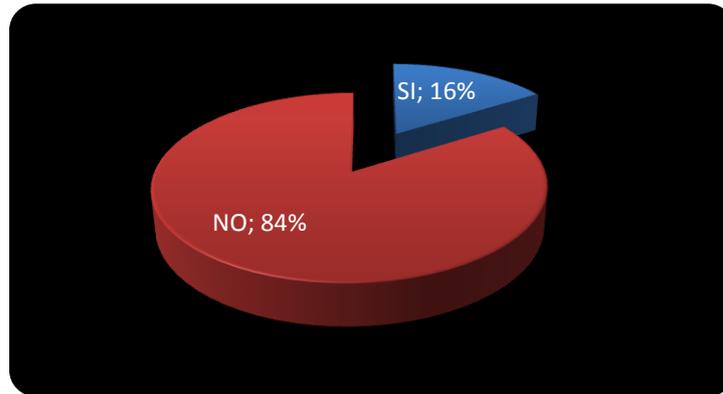


Ilustración 15: El robo fue con violencia
Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- Se hace hincapié que los delincuentes usan esta modalidad para hacer de las suyas tratando de ser imperceptibles con el 84% (145) de turistas que le robaron sin violencia, para lo cual la policía ha puesto su sistema de vigilancia.

Pregunta No 6 ¿Usted conoce sobre medidas de seguridad y autoprotección?

Tabla 17: Usted conoce sobre medidas de seguridad y autoprotección

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	27%
NO	124	73%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

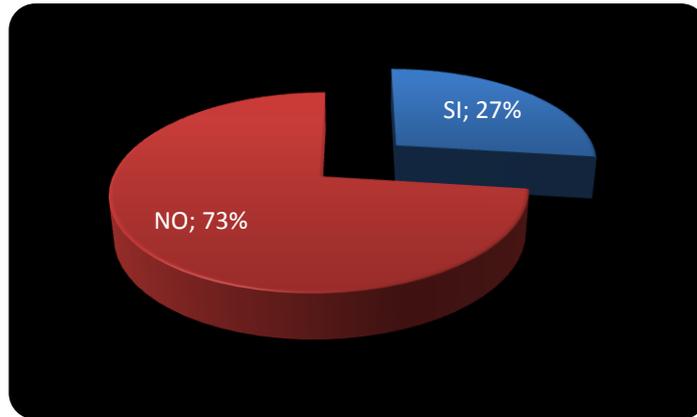


Ilustración 16: Usted conoce sobre medidas de seguridad y autoprotección.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- Según el análisis el 27% (47) de turistas dice que conoce sobre medidas de seguridad y autoprotección pero no la podrían usar por lo agravantes que tendrían para con su integridad, y el 73% (124) de turistas dice que no conoce sobre medidas de seguridad y autoprotección, claro esta es un turismo de gente de una edad madura que su interés es hacer turismo en lugares seguros.

Pregunta No 7 ¿Conoce cómo funciona el sistema de Vigilancia de la Policía Nacional?

Tabla 18: Conoce cómo funciona el sistema de Vigilancia de la Policía Nacional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	3%
NO	166	97%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

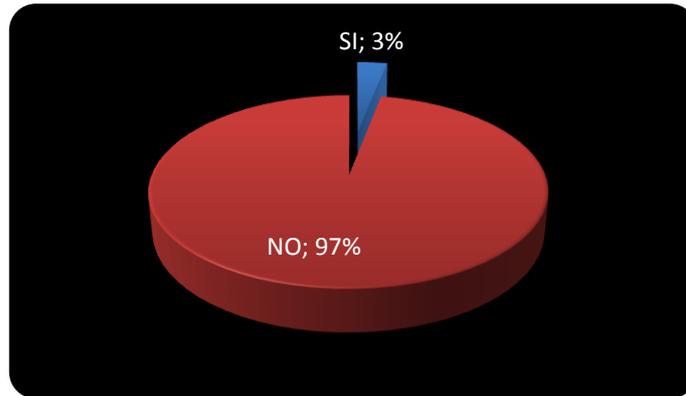


Ilustración 17: Conoce cómo funciona el sistema de Vigilancia de la Policía Nacional

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

Análisis.- Según el análisis el 3% (6) de turistas conoce cómo funciona el sistema de Vigilancia de la Policía Nacional, y el 97% (166) de turistas no conoce cómo funciona el sistema de Vigilancia de la Policía Nacional, esto es inconcebible ya que la policía ha puesto mucho empeño en varios planes de seguridad que no han sido difundidos para que lleguen a cada uno de los turistas que visitan el Centro Histórico, por lo que es mandatorio que se sociabilice todos los planes de seguridad puesto en marcha en pro de los turistas y la comunidad y más que todo se trabaje en conjunto con entidades públicas y privadas.

Pregunta No 8 ¿La Policía se ha presentado, para darle información de seguridad?

Tabla 19: La Policía se ha presentado, para darle información de seguridad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	24%
NO	131	76%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

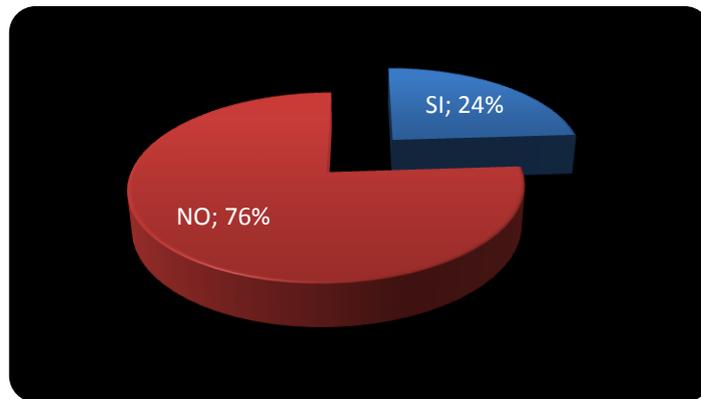


Ilustración 18: La Policía se ha presentado, para darle información de seguridad.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

Análisis.- Según el análisis el 24% (41) de turistas dice que la Policía se ha presentado, para darle información de seguridad, y el 76% (131) de turistas dice que la Policía no se ha presentado, para darle información de seguridad. Sobre este 76% se debe trabajar para que ellos tengan todas las seguridades y sepan que riesgos existe en el Centro Histórico, estas directrices deben ser implantadas a todos las operadoras turísticas conjuntamente con el ministerio de turismo, no se debe permitir que esto trascienda en el ámbito internacional; por los efectos que repercutiría.

Pregunta No 9 ¿Cuál cree que es el mejor medio para que le informen los policías de las estrategias de seguridad?

Tabla 20: Cuál cree que es el mejor medio para que le informen los policías de las estrategias de seguridad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Internet	56	33%
Hojas volantes	47	27%
Charlas	43	25%
Capacitaciones	26	15%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

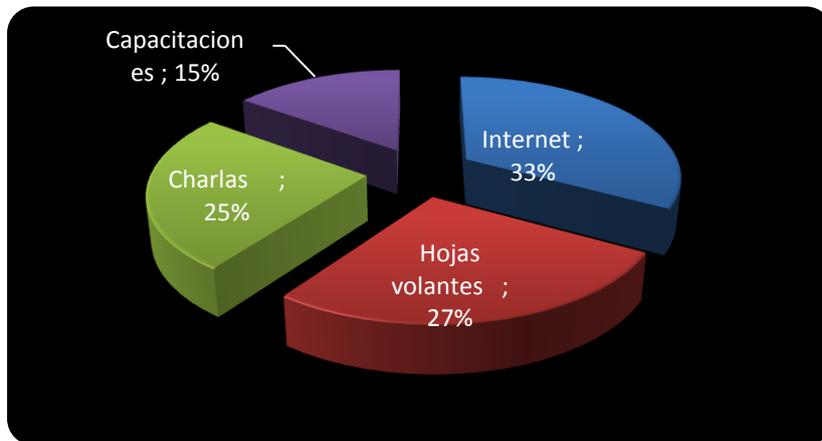


Ilustración 19: Cuál cree que es el mejor medio para que le informen los policías de las estrategias de seguridad.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

Análisis.- El internet es el mejor medio de difusión y al menos hoy con las redes sociales una noticia es conocida en todo el mundo en cuestión de segundos de este medio debemos valernos para hacer conocer todos los planes de seguridad para los turistas que se está llevando a cabo y es evidente que el 33% (56) de turistas así lo afirman, el resto tienen su peso pero son locales, la capacitación y charlas con un 40% es efectiva y a tiempo.

Pregunta No 10 ¿Considera que el Centro Histórico de Quito es Seguro?

Tabla 21: Considera que el Centro Histórico de Quito es Seguro

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	92	53%
NO	80	47%
TOTAL	172	100%

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

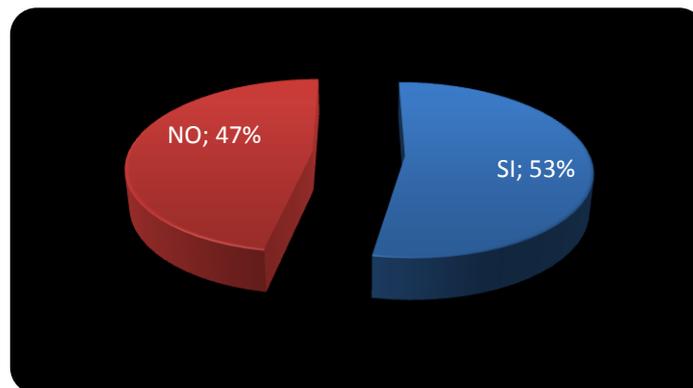


Ilustración 20: Considera que el Centro Histórico de Quito es Seguro.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla

Análisis.- Existe un paridad entre que es y no es seguro el Centro Histórico de Quito, solo 6% aleja una opinión de la otra así es el 53% (92) es Seguro, y el 47% (80) de Quito no es Seguro. Existe una percepción del entorno mediático que incide en la apreciación de los turistas, pero al visitar se dan cuenta el contingente que tienen a su favor para un turismo.

CAPÍTULO III

2. PROPUESTA.

3.1 Tema.

Elaborar una guía de seguridad turística para los visitantes nacionales y extranjeros que concurren diariamente a la zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito.

3.2 Antecedentes de la propuesta.

Se ha considerado una guía de seguridad turística, que consta y abarca ítems de medidas de autoprotección, recomendaciones para los turistas nacionales y extranjeros que visitan lugares turísticos del Centro Histórico de Quito, el mismo que han sido aplicadas y siguen ejecutando en los diferentes países de mayor problemática en contra de los visitantes como en España, Colombia, Chile entre otros.

Guía ejemplar de Consejos de Seguridad que se desarrollan en otros países.

- Lleve solamente el dinero que necesitas para el día y nada más.
- Deje los objetos de valor que no vas a usar ese día en la caja de seguridad del hotel.

- No lleves una mochila en la espalda, debes estar especialmente atento a esto en el metro y otro transporte. Se sabe que los delincuentes roban mochilas en el metro cuando las personas las llevan a sus espaldas. Si tienes una mochila, úsala a la inversa, colocándola frente a ti.
- No te cuelgues la cámara del cuello, ni ningún otro artículo caro como las cámaras de vídeo.
- Mantén todos los objetos de valor bien guardados.
- Si tienes una cámara, ponla en el bolsillo interior de tu chaqueta. Si es demasiado grande, colócale en una bolsa pequeña y cuélgatela diagonalmente sobre tu cuello y hombro, haciendo que pase por debajo de tu brazo, así es más difícil que alguien te la arrebatte. Mantén la bolsa delante de ti en todo momento, no al lado. La bolsa no debe ser un bolso para cámaras, elige una bolsa ordinaria y además no pongas tu cartera en la bolsa, déjala en otra parte. Si tienes que mirar el mapa, ve a un café y siéntate en vez de mirar el destino en las calles. Hacer esto último es como poner avisos de que no conoces el área y que eres turista, eso es exactamente lo que buscan los delincuentes.
- En cafés y restaurantes, presta atención a tus bolsas y carteras. Esto parece obvio, en los cafés se roban las bolsas cuando los turistas las ponen en el piso o si dejan la billetera en el bolsillo de la chaqueta y ponen ésta en el respaldo de una silla. Cuando dejes tu bolsa, no la pierdas de vista. Si no puedes estar pendiente todo el tiempo, ata la correa de la bolsa alrededor de algo, para que no sea fácil llevársela.

- Ten cuidado con las distracciones, estafas; éstas comienzan con una distracción, por ejemplo, alguien te pide orientación, bota dinero enfrente de ti, te pide hacer una donación. Ten cuidado con la famosa distracción, alguien te intentará ayudarte, ¡claro está mientras te roba! Esta ya es una estafa infame y muy común.

Debes estar muy atento en las estaciones donde son los lugares ideales para los delincuentes. Existen varias razones:

- Te has identificado como un posible turista por el hecho de estar allí.
- Probablemente también estés un poco desorientado en un lugar nuevo.
- Hay razones válidas para que alguien te empuje o se te acerque, por ejemplo, al momento de subirse o bajarse del metro o algún transporte.
- Tienes que pagar los billetes o sacar los billetes de tu bolso o cartera. Los delincuentes estarán buscando esto, porque entonces sabrán exactamente dónde guardas tu dinero. Verán dónde pones tu bolso o cartera después de haber pagado los billetes.
- Probablemente en este momento llevas contigo todas tus pertenencias. Distinto es cuando llegaste al hotel, donde puedes sacar sólo lo que necesitas. Entonces, ¿qué puedes hacer? Te aconsejo mantener tu bolso, cartera escondida. Mantén tus billetes en un lugar distinto.

3.3 Justificación.

La zona del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito durante los últimos años ha sufrido cambios sociales que han afectado a los habitantes, dueños de los locales comerciales y a los turistas nacionales y extranjeros que visitan este sector, por esta razón la Policía Nacional ha implementado una serie de estrategias los mismo que servirán para ayudar a la ciudadanía, que sus requerimientos y problemas sean atendidos, pero es este caso hemos visto la necesidad de centralizar en un problema de mayor trascendencia social y que ocurre con más frecuencia no solo en este sector, si no en todos los sitios turísticos del Distrito Metropolitano de Quito, para el efecto hemos seleccionado la zona del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, siendo el lugar de preferencia de personas que se dediquen a ejercer actos de comercios ilícitos y positivos, además existe quienes se aprovechan del turista y tratan de asaltarlos o de cometer hechos delictuales, lo cual disminuye la afluencia de turistas o les limita a circular con libertad y confianza.

3.4 Objetivos.

3.3.1 Objetivo General.

Elaborar una guía de seguridad para los turistas nacionales y extranjeros que visitan la Zona del Centro Histórico del DMQ, que permita la protección de su integridad, ante el alto índice delictual que existe en contra de estas personas, proyecto que contará con el apoyo de las autoridades municipales y policiales competentes, así como con los habitantes del sector, logrando minimizar el problema y mantener la imagen y prestigio turísticos de la ciudad, a partir de julio 2015.

3.3.2 Objetivos Específicos.

Canalizar el apoyo necesario de las autoridades correspondientes y los dueños de los locales comerciales para la implementación de este proyecto en la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito.

.

Gestionar el apoyo económico en las identidades públicas y privadas, locales comerciales de la Zona del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, con el fin de ejecutar este proyecto.

Socializar los resultados de estudio para que las autoridades competentes tomen estrategias para reducir los hechos ilícitos que afectan directamente a los turistas nacionales y extranjeros al visitar este sector.

3.5 Desarrollo de la Propuesta.

3.5.1 Guía de recomendaciones de seguridad durante la visita a la ciudad de Quito.

Es importante informar la guía de recomendaciones de seguridad durante la visita a la ciudad de Quito a los turistas nacionales y extranjeros, donde se necesita la participación u aporte de los habitantes, dueños de los locales comerciales y de la misma ciudadanía que en coordinación con el Ministerio de Turismo, Ministerio del interior y demás organismos públicos y privados, enfocados a estrategias para la concientización de la importación de la seguridad para el turista.

BIENVENIDOS A QUITO



RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD DURANTE LA VISITA A LA CIUDAD DE QUITO



Ministerio
de Turismo



Ministerio
del Interior



POLICÍA NACIONAL
DEL ECUADOR



3.5.2 Información básica del lugar turístico.

San Francisco de Quito, capital del Ecuador y de la provincia de Pichincha, está ubicada entre dos ramales de la cordillera de Los Andes, en las laderas orientales del volcán Pichincha, a sólo 13,5 kilómetros de la línea equinoccial (coordenadas de latitud 0°. 0 min. 0 segundos). La geografía de Quito se caracteriza por su relieve irregular, su altitud varía entre los 1.500 y los 4.200 metros sobre el nivel del mar, presentando múltiples contrastes ecológicos, climáticos y paisajísticos (Cardenas, 2013).

El Centro Histórico de Quito, nace entre las hermosas vistas de sus plazas. Reconocida como la entrada del Centro Histórico de Quito, la Plaza de San Blas expone la tradición histórica de Quito, junto con la arquitectura moderna, con sus joyas remodeladas y jardín vertical. Muchos identifican la Plaza Grande como el cubo del centro histórico. Hogar de muchos lugares de interés como: La Catedral, el Palacio Municipal, el Palacio Presidencial y la Plaza Grande, la cual sirve como un lugar lleno en historia para la gente de Quito y para los visitantes interesados en ver lo que envuelve la rica cultura de Quito (Turismo Q. , 2014).

3.5.3 Números Telefónicos Importantes.

- Puede obtener información las 24 horas del día marcando 911 del centro de sistemas de emergencias de esta ciudad.
- Si necesita información turística llame sin ningún costo a la Línea de Atención al turista: 1800 TURISMO (8874766), del Ministerio de Turismo con atención las 24 horas del día.

- También puede acudir a las oficinas de la Empresa Quito Turismo o consultar, páginas web www.quito-turismo.gob.ec o www.quito.com.ec.
- Igualmente puede asistir y comunicarse a los puntos de asistencia y seguridad turística de la Policía Nacional, ubicados en la zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, en la Plaza Grande al (593 2) 295-5785, en la calle morales (la ronda) al (5932)2956010 o los teléfonos 022 543983 y al 022 522293 de la oficina de coordinación de la Policía de Turismo de esta ciudad, atención las 24 horas.

3.5.4 Recomendaciones para su estancia placentera.

En la ciudad de Quito, como acontece en cualquier otra urbe del mundo, concierne tener ciertas precauciones:

En el Aeropuerto Mariscal Sucre de Tababela:

- No descuide su equipaje.
- Mantenga su pasaporte y/o tiquete aéreo en un sitio seguro, pero a la mano.
- Diríjase únicamente al hotel en el que tiene hecha su reserva. Si aún no la tiene, diríjase al Punto de asistencia y seguridad al Turística de la Policía Nacional, ubicado en el Aeropuerto (teléfono (5932)3945000 ext. 3023), en donde le brindarán información acerca de la oferta de alojamiento y

hospedaje en la ciudad Quito, además de atractivos turísticos, culturales y medidas de seguridad. También puede llamar a la Línea de información turística, sin ningún costo: 1800 TURISMO (8874766), del Ministerio de Turismo. Sobre ubicación de hoteles, categorías y tarifas es recomendable no aceptar sugerencias de extraños.

- En caso de necesitar servicio de taxi, solamente acuda a los autorizados y reconocidos por el Aeropuerto. Bajo ninguna circunstancia acepte ofertas de transporte informal.
- Para llamadas, servicio de fax e internet, en el interior del centro comercial del aeropuerto encontrará establecimientos que brindan estos servicios.
- El Aeropuerto cuenta con casa de cambio de moneda ubicado dentro del aeropuerto.
- A fuera del Aeropuerto encuentra la unidad de vigilancia de la Policía Nacional con los diferentes servicios como Policía Judicial, Policía de Antinarcóticos, Policía de Turismo, Policía del Medio Ambiente, Policía de Migración, teléfono (5932)3945000.
- La oficina de Sanidad Aeroportuaria está ubicada en el interior de aeropuerto.
- Si en el Aeropuerto le surgen más dudas, marque alguno de estos numero: Oficina de atención al usuario: (5932)395 4200, (5932) 3959360 o la página web www.aeropuertoquito.aero.

En los Terminales de Transporte Terrestre:

- La ciudad de Quito cuenta con dos terminales de transporte terrestre: una en el sector de Quitumbe al sur de la ciudad en la Av. Cóndor Ñan y Quitumbe Ñan, teléfono (5932) 2225 262 ext. 31222. La segunda terminal está localizada al norte de la ciudad, en Carcelén en la Av. Eloy Alfaro Quito DC, teléfono (5932) 2225 262 ext. 31273.
- En la página www.epmmop.gob.ec de la empresa de movilidad y de obras públicas de Quito, encontrará información sobre rutas, empresas y tarifas.

En cualquiera de estos dos terminales de la ciudad, le recomendamos:

- No descuide su equipaje y evite la colaboración de extraños en su manejo.
- Evite los excesos de equipaje. Para grandes volúmenes, utilice el servicio de encomiendas.
- No reciba alimentos o bebidas de personas extrañas en los buses ni en el Terminal.
- Adquiera su boleto en las taquillas del Terminal y no acepte intermediarios. En temporada alta (feriados), cómprelo con anticipación.
- Está prohibido transportar especies de fauna y flora silvestre. Para cualquier duda, consulte al Ministerio del Ambiente, ubicada en la calle Madrid 1159 y Andalucía en Quito, teléfono (5932)398-7600, su página web www.ambiente.gob.ec.

- Mantenga sus documentos y boleto de viaje en un sitio seguro, pero a la mano.
- Diríjase únicamente al hotel en el que tiene hecha su reserva. Si aún no la tiene, diríjase al Punto de asistencia y seguridad al Turística de la Policía Nacional, ubicado en el interior de terminal (teléfono: (5932)3945000 ext. 3023), en donde le brindarán información acerca de la oferta de alojamiento y hospedaje en la ciudad Quito, además de atractivos turísticos, culturales y medidas de seguridad. También puede llamar a la Línea de información turística, sin ningún costo: 1800 TURISMO (8874766), Sobre ubicación de hoteles, categorías y tarifas es recomendable no aceptar sugerencias de extraños.
- Si requiere servicio de taxi, diríjase al estacionamiento ubicada a la salida del terminal. Solicite allí el servicio de taxi correspondiente, que le indicará el precio del trayecto, y además exija taxímetro.
- Pague únicamente el valor que figura impreso en el taxímetro, el cual incluye los recargos autorizados.
- Esta terminal cuenta con puntos de asistencia y seguridad turística de la Policía Nacional ubicada en el interior del terminal, atención de martes a viernes de 10h00 a 02h00 y sábado a lunes de 13:00 a 00h00.
- El Terminal tiene un estacionamiento de buses alimentadores de transporte el trole bus, Ecovía, y diferentes corredores occidentales que lo llevaran a cualquier punto de la ciudad.

- La Terminal cuenta, además, instalaciones habilitadas para personas discapacitadas, carros maleteros (con costo), entidades financieras y cajeros automáticos y servicio higiénicos.

En su sitio de Alojamiento:

- Los establecimientos de alojamiento deben tener a la vista un Certificado del Ministerio de Turismo o de la Empresa Quito Turismo que los acredita como autorizados para prestar este tipo de servicio.
- En la ciudad de Quito, los moteles y las residencias que prestan servicios por horas no son considerados alojamientos turísticos. Los hoteles, hostales sí lo son.
- Puede encontrar el alojamiento adecuado a sus requerimientos en la página web de la Empresa Quito Turismo (www.quito.com.ec). Examine los consejos e identifique las salidas de emergencia de su hotel.
- Fíjese en la ubicación de extintores y alarmas en el pasillo de su habitación en el hotel.
- Si existe el servicio de caja de seguridad en el hotel, haga uso de esta para guardar sus documentos y objetos de valor.
- Adopte las medidas de seguridad que le recomiende el establecimiento en el que se encuentre.

- No permita la entrada del personal de servicio a su habitación a altas horas de la noche, sin antes consultar a la recepción.

En sus Recorridos:

- Tenga un mapa de la ciudad e infórmese de las condiciones de seguridad en los distintos sectores.
- En los Puntos de asistencia y de seguridad turística de la Policía Nacional encuentra mapas e información completa sobre la ciudad. Tenga siempre a la mano las direcciones y teléfonos de su lugar de hospedaje y de los sitios a donde se dirige.
- Procure no caminar por lugares solitarios, poco iluminados y terrenos baldíos como potreros, lotes o callejones, parques sobre todo a altas horas de la noche.
- Evite usar joyas o accesorios que llamen la atención. Tenga precaución con sus cámaras de video y fotografía.
- Si le ofrecen productos y/o servicios, absténgase de firmar documentos o contratos hasta estar completamente seguro de hacerlo ya que existen mecanismos de venta a través de los cuales se pueden adquirir compromisos innecesarios.
- No reciba alimentos ni objetos de personas desconocidas.

- Es preferible no tomar taxis en la calle. Pida el servicio desde el hotel o el lugar donde se encuentre. Los bares, hoteles y restaurantes están en disposición de solicitar este servicio a cualquier hora del día.
- Lleve consigo fotocopias de los documentos de identificación; nunca cargue los originales.
- No pierda de vista sus objetos personales en lugares públicos.
- Nunca aborde vehículos desconocidos o no autorizados.
- Cuando asista a eventos masivos, asegúrese de no portar elementos cortopunzantes, bebidas alcohólicas, envases de vidrio y otros elementos que pongan en riesgo la seguridad de los asistentes, ya que le serán decomisados al ingreso.
- Absténgase de suministrar dinero, alimentos a cualquier tipo de ayuda a las personas que se lo soliciten.

Al momento de manejar dinero:

- Porte en un lugar seguro sus tarjetas de crédito o débito y lleve el dinero en efectivo necesario.

- Cambie su dinero solamente en los hoteles, en los bancos o en las casas de cambio autorizadas.
- Nunca entregue dinero o documentos a personas que lo aborden en la calle y que aseguren ser policías o agentes de seguridad o de organismos estatales.
- Si va a retirar sumas grandes de dinero de una entidad bancaria o de un cajero automático, puede pedir el servicio de acompañamiento a la Policía marcando el 911 o al 115, solicitando esta protección en el banco o entidad financiera en la que se encuentre.
- No pierda de vista sus tarjetas y documentos cuando los entregue para pagar.
- Evite contar dinero en presencia de otras personas y guárdelo en un lugar seguro.

En los cajeros automáticos:

- Procure retirar dinero en los cajeros automáticos en las horas del día.
- Utilice los cajeros ubicados dentro de los centros comerciales u otros establecimientos.
- Verifique que en la ranura donde introduce la tarjeta no se encuentre ningún material extraño.

- Cerciórese de que nadie observa su clave personal.
- Si el cajero no le entrega el dinero, espere minutos a que la transacción sea cancelada automáticamente.
- No acepte la ayuda de personas extrañas para realizar sus transacciones.

En los bancos:

- Entregue el dinero únicamente a los cajeros ubicados en las ventanillas.
- No se retire de la ventanilla hasta cuando haya contado y guardado su dinero.
- No permita que personas extrañas le ayuden con su transacción. Si requiere ayuda, solicítela los informadores bancarios.

3.5.5 Consideraciones para tener en cuenta sobre la Movilidad en Quito.

- La ciudad de Quito cuenta con un sistema de transporte masivo, conocido como: trole bus, Ecovía, Metrovía, alimentadores de transporte público.
- El sistema cuenta con servicios de transporte troncal y de alimentación. Este último traslada a los pasajeros desde su lugar de origen hasta las estaciones principales. El servicio troncal consiste en el traslado de los

pasajeros en vehículos articulados que transitan por los carriles exclusivos de este sistema.

- Algunos articulados realizan paradas en todas las estaciones, otros lo hacen en puntos definidos de embarque y desembarque.
- Las estaciones cuentan con planos en los cuales podrá encontrar las rutas, horarios y servicios.
- Si desea acceder a atractivos turísticos usando este sistema masivo, asegúrese de solicitar en los Puntos de asistencia y seguridad Turística.

Contraflujo:

- Tenga en cuenta que con el propósito de dar mayor fluidez al tránsito, en algunas vías de la ciudad opera el contraflujo o cambio de sentido de la vía, para mayor información página web www.agenciatransito.quito.gob.ec.

Taxis:

- La ciudad de Quito cuenta con servicio de taxis, identificados con el color amarillo y ejecutivos. Lo recomendable es pedir siempre este servicio por teléfono. Solicite el número del móvil que atenderá la solicitud y al abordar el vehículo pregunte el código asignado y corrobore la información. Los taxis deben tener a la vista una planilla con la identificación del conductor y el vehículo y la tabla de tarifas equivalentes a las unidades que marca el

taxímetro. Ésta también indica los recargos autorizados para el servicio nocturno.

Pico y Placa:

- En ciudad de Quito se implementó el llamado “Pico y Placa”, una restricción a la circulación de vehículos particulares, con el propósito de mejorar el tránsito y la calidad ambiental de la ciudad. Si cuenta con vehículo particular infórmese sobre esta restricción consulte en la página web www.agenciatransito.quito.gob.ec de la Agencia Metropolitana de Transito.

Ciclovías:

- Todos los domingos y los días festivos, algunas vías de la ciudad son cerradas para dar paso a actividades recreativas como ciclismo, caminatas, patinaje, aeróbicos y otras complementarias. En este horario, los vehículos deben manejar con precaución y atender las señales de desvío.

3.5.6 Derechos y Obligaciones de visitantes y turistas.

1. “Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano, sea en su calidad de consumidor o en su condición específica de turista, el usuario de servicios turísticos a”. (Quito C. M., 2012)

- Recibir información suficiente, precisa y veraz, de manera previa y sobre todas y cada una de las condiciones de la prestación de los servicios.

- Recibir el bien o servicio contratado, de acuerdo con las características anunciadas por el prestador.
- Obtener del oferente de los servicios los documentos que acrediten los términos de su contratación del servicio.
- Formular quejas y reclamos, y recibir la constancia respectiva.
- Recibir de municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de sus órganos, organismos y dependencias, información objetiva sobre los distintos aspectos de los atractivos y la oferta turística.
- Consultar el registro de turismo y a ser informados por el órgano competente del municipio del distrito metropolitano de quito sobre sus contenidos; y,
- Recibir del municipio del Distrito Metropolitano de Quito, a través de sus órganos, organismo y dependencias, la asistencia que en el ámbito de sus competencias sea requerida, en caso de ser perjudicado en su persona o bienes.

2. Sin perjuicio de las obligaciones generales de todo visitante o vecino del Distrito Metropolitano de Quito, y de aquellas derivadas de su condición de consumidor, todo turista deberá:

- Respetar y cuidar los bienes de titularidad de la comunidad que visita;

- No introducir elementos tangibles o intangibles en el entorno que afecten su conservación y su disfrute por parte de terceros.
- Conducirse con la prudencia debida que cualquier persona debe mantener en un lugar distinto al de su origen, procurando evitar poner en riesgo a su persona o a sus bienes; y,
- Dar uso a los bienes y servicios que le proveen la ciudad y los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo y con los límites derivados de su naturaleza.

3.6 Presupuesto.

Tabla 22: Presupuesto

DESCRIPCIÓN	VALOR	INGRESO
Viáticos	80	400
Bibliografía	50	
Hojas	30	
Copias	40	
Encuestas	50	
Impresiones	50	
Empastado	50	
Otros	50	
TOTAL	400	0

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.

3.7 Conclusiones y Recomendaciones.

3.7.1 Conclusiones.

- No existen proyectos de socialización y concientización para los habitantes sobre recomendaciones de medidas de autoprotección para los turistas nacionales y extranjeros al momento de visitar la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito.
- La inducción realizada a los dueños de los locales comerciales puso de manifiesto el interés por ayudar a los turistas nacionales y extranjeros que

visitan la Zona turística Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, de esta manera aportar con la seguridad.

- En la zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, existen oficinas de información para turistas nacionales y extranjeros pero a la vez no cuentan con recomendaciones de seguridad para estas personas.
- Al momento que los turistas nacionales y extranjeros son víctimas de actos ilícitos no existe un lugar de hospedaje adecuado para la protección de su integridad en la Zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito.

3.7.2 Recomendaciones.

- Proponer nuevos proyectos de socialización y concientización para los dueños de los locales comerciales y los habitantes en medidas de seguridad para los turistas nacionales y extranjeros al momento de visitar la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito.
- Intensificar las capacitaciones no solo a los dueños de los locales comerciales sino también a los turistas nacionales y extranjeros sobre medidas de seguridad al visitar la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito.
- Crear puntos de información y de seguridad para los turistas nacionales y extranjeros al visitar la zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, de esta manera asistir de forma inmediata a los turistas.

- Implementar un lugar de alojamiento temporal para los turistas nacionales y extranjeros que han sido víctimas de algunos hechos delictivos en la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, de esta forma proteger sus derechos.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1 Conclusiones.

- No existen políticas y normas de seguridad para los turistas nacionales y extranjeros que visitan en la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito.
- Se han identificado diferentes riesgos, peligros y actos delictuales que asechan a los turistas nacionales y extranjeros al momento de visitar la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, mostrando así una problemática de inseguridad que sufre estas personas.
- La población entrevistada; obtuvo un grado de aceptación ya que se propuso una guía de seguridad en beneficio de los turistas nacionales y extranjeros para prevenir y proteger de actos delictuales en este sector.
- Se logró demostrar a través de las encuestas, que el nivel de los actos delictuales y de inseguridad es alto en contra de los turistas nacionales y extranjeros, es evidente y preocupante por parte de los habitantes.

4.2 Recomendaciones.

- Implementar políticas, estrategias, proyectos, de seguridad para los turistas nacionales y extranjeros que visitan en la Zona Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito, de esta manera aportar con el bienestar de los turistas.
- Coordinar con los organismos encargados de brindar seguridad como el Ministerio de Turismo, entre otros, a fin de que se provea de material necesario (mapas, folletos, trípticos), como material de apoyo y guía para los turistas nacionales y extranjeros.
- Continuar con nuevos proyectos para los demás sitios de mayor afluencia de turistas nacionales y extranjeros en el Distrito Metropolitano de Quito, así precautelar el bienestar de estas personas.
- Impulsar con las autoridades correspondientes para la aplicación y la ejecución de este proyecto de una guía de seguridad turística para los turistas nacionales y extranjeros que visitan la Zona turística del Centro Histórico del Distrito Metropolitano de Quito.

4. Glosario.

5.1 Net-grafía y bibliografía

Abc, d. (s.f.). *definicion abc*. Recuperado el 15 de 05 de 2015, de <http://www.definicionabc.com/general/amenaza.php>

Andes, a. p. (13 de 10 de 2014). Ecuador implementa planes para fortalecer la seguridad en el sector turístico. Recuperado el 12 de 05 de 2015

Beltran, D. (18 de 05 de 2015). ingeniero. *llegada de turistas a quito*. (l. freddy, Entrevistador) Recuperado el 18 de 15 de 2014

Cardenas, m. (24 de 06 de 2013). *turismo en quito*. Recuperado el 16 de 05 de 2015, de <http://administraciondeempresasmmcg.blogspot.com/>

Definicion. (s.f.). *definicion*. Recuperado el 15 de 05 de 2015

Deninicion. (s.f.). *definiciones*. Recuperado el 15 de 05 de 2015, de <http://definicion.de/vulnerabilidad/>

Fernando, C. (s.f.). *Selected Works*. Recuperado el 20 de 04 de 2015, de http://works.bepress.com/fernando_carrion/628/

Fernando, Q. (12 de 04 de 2015). area de operaciones. (f. lagla, Entrevistador) pichincha.

GRUNEWALD, L. (s.f.). *Seguridad turística - Departamento de seguridad turística*. Recuperado el 10 de 04 de 2015, de Seguridad turística - Departamento de seguridad turística:
<http://www.turismoaccesible.com.ar/seguridad/dtoseg.htm>

Latinoamericana, D. /. (2015). *Conferencia Latinoamericana*. Recuperado el 20 de 04 de 2015, de http://www.dfkecuador2015.com/site/index.php?id_menu=35

Libre, w. l. (s.f.). *wikipedia la enciclopedia libre*. Recuperado el 15 de 05 de 2015, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Violencia>

Macias, V. (05 de 06 de 2015). el ciudadano. *El turismo generó ingresos por 1.487 millones de dólares en 2014*.

Naranjo, M. (2008). *Los delitos más frecuentes en la población*. Quito: America. Recuperado el 16 de 05 de 2015

- Noticias, i. c. (28 de 12 de 2014). *noticias, iberoamericana central de*. (CNDiario, Editor) Recuperado el 13 de 05 de 2015, de <http://www.icndiario.com/2014/12/28/chile-impulsa-plan-de-seguridad-para-turistas-nacionales-y-extranjeros/>
- Obs, p. m. (14 de 07 de 2014). *pais marca obs*. Recuperado el 14 de 05 de 2015, de <http://paismarca.com/2014/07/14/lo-que-piensan-los-extranjeros-sobre-la-imagen-pais-de-colombia/>
- Quito, c. m. (24 de 04 de 2012). *ordenanza metropolitana d*. (p. a. baroja, Ed.) Recuperado el 15 de 05 de 2015, de http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20MUNICIPALES%202012/ORDM-0236%20%20%20%20ACTIVIDAD%20TURISTICA-INSTRUMENTOS%20DE%20REGULACION,%20CONTROL%20Y%20PROMOCION.pdf
- Quito, T. (2014). *Empresa Publica Metropolitana de Gestion de Destino Turistico*. Recuperado el 20 de 04 de 2015, de <http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/la-institucion>
- Ramos, j. (2008). *estadísticas*. Recuperado el 15 de 05 de 2015
- Turismo, m. (12 de 2014). principales indicadores de turismo. *principales indicadores de turismo*, 4, 6. Recuperado el 12 de 05 de 2015
- Turismo, O. M. (07 de 2013). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 20 de 04 de 2015, de Organización Mundial del Turismo: <http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/fichaaboutunwtospnomark1.pdf>
- Turismo, q. (2014). *quito turismo*. Recuperado el 15 de 05 de 2015, de <http://quito.com.ec/que-visitar/centro-historico>
- Universo, d. e. (19 de 10 de 2014). El Universo noticias. pág. 4. Recuperado el 22 de 04 de 2015

5.2 Anexos.

ENCUESTA “INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO POLICÍA NACIONAL”



Encuesta dirigida a la población del Centro Histórico de Quito.

INSTRUCCIONES: Esta es una encuesta que ha sido elaborada con fines sociales y académicos; la información que nos proporcionara es de carácter confidencial por lo que le pedimos sean contestadas con veracidad.

1. . Sexo: Masculino () Femenino ()

2. ¿Usted considera que existe robo a turistas en el Centro Histórico de Quito?

SI () NO ()

3. ¿Considera usted que los turistas al visitar el Centro Histórico de Quito se encuentran seguros?

SI () NO ()

4. ¿Cree usted que el robo a turistas afecta la imagen del Centro Histórico de Quito?

SI () NO ()

5. ¿Considera que el robo a turistas ha incrementado en el Centro Histórico de Quito en los últimos años?

SI () NO ()

6. ¿Cree usted que existe seguridad en el Centro Histórico de Quito?

SI () NO ()

7. ¿Considera usted que la Policía Nacional realiza un trabajo acorde a la protección al turista?

SI () NO ()

8. ¿Considera usted que en el Centro Histórico de Quito existe patrullaje preventivo de los miembros de la policía nacional?

SI () NO ()

9. ¿Usted recomienda a los turistas medidas de autoprotección?

SI () NO ()

10. ¿Considera usted que una propuesta sobre medidas de seguridad turística servirá para la seguridad de los turistas?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO POLICÍA NACIONAL”



Encuesta dirigida a los turistas nacionales y extranjeros que visitan la Zona del Centro Histórico de Quito.

INSTRUCCIONES: Esta es una encuesta que ha sido elaborada con fines sociales y académicos; la información que nos proporcionara es de carácter confidencial por lo que le pedimos sean contestadas con veracidad.

1. ¿De dónde proviene?

- Europa ()
- Asia ()
- África ()
- Norte América ()
- Resto de América ()

2. ¿Es su primera visita al Centro Histórico de Quito?

- SI () NO ()

3. ¿Si le robaron que tipo de objetos le sustrajeron?

- Dinero ()
- Joyas ()
- Equipos ()
- Documentos ()

4. ¿A qué hora le robaron?

- En la madrugada ()
- En la mañana ()
- En la tarde ()
- En la noche ()

5. ¿El robo fue con violencia?

- SI () NO ()

6. ¿Usted conoce sobre medidas de seguridad y autoprotección?

- SI () NO ()

7. ¿Conoce cómo funciona el sistema de Vigilancia de la Policía Nacional?

- SI () NO ()

8. ¿La Policía se ha presentado, para darle información de seguridad?

SI () NO ()

9. ¿Cuál cree que es el mejor medio para que le informen los policías de las estrategias de seguridad?

Internet ()

Hojas volantes ()

Charlas ()

Capacitaciones ()

10. ¿Considera que el Centro Histórico de Quito es Seguro?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Grafico 7 Realización de Encuesta

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.



Grafico 8 Realización de Encuesta

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.



Grafico 9 Inducción a la ciudadanía

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla



Grafico 10 Inducción a miembros policiales

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El estudiante Freddy Lagla.